Barthel, Thierry, Beaudouin, Valérie, Collin, Olivier, Fleury, Serge & Vié, Céline (2000). Les forums publics sur Intranoo (en 1999), Paris, CNET. RP/FTR&D/6861, 159.

LES FORUMS PUBLICS SUR INTRANOO EN 1999

Thierry Barthel, Valérie Beaudouin, Serge Fleury, Céline Vié

CNET/DIH/UCE

Avec la collaboration de Olivier Collin (DSM/GRI) et de Nicolas Reynaud

Étude réalisée à la demande de Frédéric Wronecki (BD/DIN)

Nous remercions vivement toutes les personnes qui ont répondu à l'enquête en ligne, celles qui ont accepté de participer à l'entretien approfondi (nous n'avons malheureusement pas pu contacter toutes celles qui avaient bien voulu nous donner leur accord). Nous remercions aussi les participants au club Intranoo qui, lors de la présentation de l'étude, nous avaient indiqué des pistes de recherche, et qui, lors de la restitution, ont apporté des éléments complémentaires. Merci à Jean-Pierre Bacot et Julia Velkovska pour leur relecture.

Enfin, nous remercions surtout Frédéric Wronecki qui est à l'origine de cette étude, avec qui nous avons monté le dispositif et qui, grâce à sa pratique et à sa réflexion sur les forums, n'a cessé d'enrichir et de faire progresser nos réflexions.

Les noms des intervenants dans les forums ont été modifiés afin de préserver leur anonymat.

Plan du rapport

1. OBJECTIFS ET METHODOLOGIE 7

1.1. CONTEXTE 7
1.2. OBJECTIFS 8
1.3. METHODOLOGIE 8
1.3.1. Inventaire des forums sur Intranoo 8
1.3.2. Analyse des logs de connexion aux forums 8
1.3.3. Enquête auprès des utilisateurs avec deux volets 9
1.3.4. Analyse des échanges 10

2. INVENTAIRE DES FORUMS 13

2.1. DESCRIPTION DE LA GRILLE D'INVENTAIRE : 13
2.1.1. Rubriques de description 13
2.1.2. Réalisation de l'inventaire 14
2.2. ANALYSE DES RESULTATS 15
2.2.1. Ensemble des forums 15
2.2.2. Forums à faible trafic (< 5 messages par mois) 21
2.2.3. Forums ayant une activité peu importante (6 à 20 messages par mois) 21
2.2.4. Forums ayant une activité significative (20 à 100 messages par mois) 21
2.2.5. Forums à fort trafic (> 100 messages par mois) 26

3. NIVEAUX D'ACTIVITE ET THEMES DE DISCUSSION DANS LES FORUMS 29

3.1. LES FORUMS NNTP DU SERVEUR « NOUVELLES » ONT DES NIVEAUX D'ACTIVITE TRES VARIABLES 29
3.2. L'ORGANISATION THEMATIQUE DES FORUMS INTRANOO EST-ELLE COHERENTE ? 30
3.2.1. Trois catégories de forums : les forums professionnels, les forums informatiques et les forums de petites-annonces et de discussion 30
3.2.2. Les sous-catégories de forums professionnels 35
3.3. LE MULTIPOSTAGE 37
3.4. LES SUJETS DE DISCUSSION 38

4. LES PARTICIPANTS AUX FORUMS 43

4.1. DES NIVEAUX D'ENGAGEMENT TRES VARIABLES : 85 % DE SPECTATEURS INVISIBLES, UN PETIT NOMBRE D'INTERVENANTS TRES ACTIFS 43
4.1.1. Fréquentation des forums 43
4.1.2. Modes de participation 44
4.1.3. Interventions dans les forums pendant les heures de bureau 46
4.2. L'ANIMATION : UN MODE DE PARTICIPATION TRES SPECIFIQUE 48
4.2.1. Des animateurs peu nombreux sur les forums Intranoo, une présence considérée comme indispensable 48
4.2.2. Des rôles divers : animer, modérer, mettre en relation 49
4.2.3. Un problème d'identité : animateur reconnu par ses pairs ou par l'organisation ? 50

4.3. L'ANONYMAT DANS LES FORUMS 52
4.3.1. Manière de se présenter dans les forums 52
4.3.2. Les pseudonymes : se constituer une identité de réseau 53
4.3.3. Perception de l'anonymat chez les utilisateurs 57
4.3.4. Répartition des auteurs anonymes sur les forums 59
4.4. LA HIERARCHIE ET LES FORUMS 60
4.4.1. Les cadres dirigeants ne fréquentent pas les forums 60
4.4.2. Les utilisateurs souhaitent une présence des responsables, mais pas de pression hiérarchique 62
4.4.3. Position de la hiérarchie 62
4.5. UNE TYPOLOGIE DES FORUMS 63

5. LES USAGES DES FORUMS 65

5.1. LES NON UTILISATEURS DES FORUMS 65
5.1.1. Les raisons de non utilisation 65
5.1.2. Les attentes à l'égard des forums chez les non utilisateurs 67
5.2. L'UTILITE DES FORUMS POUR LES UTILISATEURS 69
5.2.1. Obtenir des informations pointues rapidement 69
5.2.2. Échanger et partager 70
5.2.3. Se détendre 71
5.2.4. Suivre le climat social 72
5.3. FACTEURS DE REUSSITE ET FREINS AUX USAGES 74
5.3.1. La masse critique 74
5.3.2. Le transfert de l'information sur tous les supports intranet 75
5.3.3. La difficulté de l'apprentissage technique et interactionnel 76
5.3.4. La peur de l'écrit 77
5.3.5. Le problème de la validité et de la certification de l'information 78
5.3.6. L'alourdissement de la charge de travail pour l'utilisateur final 79

6. QUESTIONS / REPONSES DANS UN FORUM INFORMATIQUE 81

6.1. QUELQUES CHIFFRES ET STATISTIQUES 81
6.2. L'EXPRESSION DE LA POLITESSE 82
6.2.1. Formules d'ouverture et de clôture 82
6.2.2. L'adresse à l'autre 87
6.3. LA FORMULATION DES REQUETES 89
6.3.1. Typologie des messages de requête et des messages de réponse 89
6.3.2. Les commentaires métadiscursifs comme procédé protecteur 93
6.3.3. La modalisation 95
6.4. CONCLUSIONS 98

7. L'AMBIANCE DANS LES FORUMS INTRANOO 101

7.1. PRESENTATION DE SOI 101

7.2. PROFESSIONNALISME ET CONVIVIALITE DANS LES FORUMS 104
7.2.1. Gestion des incivilités dans les forums 104
7.2.2. Les marques de convivialité 107

8. SYNTHESE ET CONCLUSION 117

8.1. PRES DE 300 FORUMS DONT UN QUART DE FORUMS ACTIFS 117
8.2. LES FORUMS LES PLUS ACTIFS : PETITES-ANNONCES, INFORMATIQUE, DISCUSSION LIBRE 118
8.2.1. Les thèmes de discussion 118
8.2.2. Les messages 119
8.3. DES MODES DE PARTICIPATION DIVERSIFIES : 85 % DE SPECTATEURS INVISIBLES, UNE POIGNEE D'INTERVENANTS TRES ACTIFS 119
8.3.1. L'animation 120
8.3.2. L'anonymat dans les forums 120
8.3.3. La position de la hiérarchie n'est pas clairement perçue 121
8.4. LES USAGES DES FORUMS 121
8.4.1. Les non utilisateurs 121
8.4.2. L'utilité des forums pour les utilisateurs 122
8.5. LES FACTEURS DE REUSSITE 123

9. BIBLIOGRAPHIE 125

10. ANNEXE : CARACTERISTIQUES DES REPONDANTS A L'ENQUETE EN LIGNE (320) 127

11. ANNEXE : CONSTITUTION DE CORPUS, TRAITEMENTS LINGUISTIQUES ET STATISTIQUE TEXTUELLE 131

11.1.1. Préparation des corpus 131
11.1.2. Dispositifs d'analyse 137
11.1.3. Analyse du corpus (brut) via ALCESTE 138

Les forums que nous avons étudiés sont des lieux de discussion hébergés sur l'intranet de France Télécom, accessibles à tous ceux qui ont un navigateur sur Intranoo. Les forums sont **des espaces de discussion et d'échange par écrit asynchrones**, construits autour d'un thème de discussion spécifique.

La création d'un forum se fait à l'initiative d'un individu qui demande l'ouverture d'un forum et qui doit en théorie en assurer l'animation (*cf.* le document *Création et animation de forums intranet-Dirtel-9/7/98*). Sur Intranoo, contrairement à ce qui est d'usage dans les groupes de discussion Internet, aucune procédure de vote n'est nécessaire pour le lancement d'un forum, il suffit que quelqu'un en fasse la demande en indiquant un sujet.

Des règles de dénomination des groupes de discussion, calquées sur celles en vigueur sur Usenet, ont été proposées et validées pour donner une cohérence à l'organisation d'ensemble des forums.

Il est donc plus facile de créer un forum sur Intranoo que sur internet. Même s'il n'y a pas eu de décret en la matière, la position adoptée pour les forums est une **position libérale** qui repose sur la responsabilité des agents créateurs de forums. Cette position sur les forums est cohérente avec celle qui a été adoptée pour le développement d'Intranoo en laissant beaucoup d'initiative et d'autonomie aux acteurs. D'autres grandes entreprises ont adopté des positions beaucoup plus centralisées, et s'interrogent encore aujourd'hui sur la pertinence de l'ouverture de forums publics au sein de leurs entités. Les choix libéraux qui ont présidé à l'essor de l'intranet expliquent en partie que France Télécom soit l'une des entreprises qui offre le plus d'espaces de discussion à son personnel.

1. OBJECTIFS ET METHODOLOGIE

1.1. Contexte

Quelques années après le lancement, il paraît utile de dresser un bilan de la situation des forums publics sur Intranoo. Au moment de cette étude, le contexte était le suivant :

- Il existe sur Intranoo des espaces de liberté d'expression, des murs à graffiti, accessibles à tous tant pour la lecture des messages que pour l'affichage de nouveaux messages. Que signifient ces espaces dans des organisations où par ailleurs la parole est extrêmement contrôlée ?
- Il existe un nombre très élevé de forums sur Intranoo. Une partie d'entre eux seulement est recensée dans le répertoire des forums et l'index thématique de la page d'accueil.

- On constate que beaucoup de forums ont un niveau d'activité très bas (très peu de messages postés), voire inexistant (beaucoup de forums "morts").
- Certains forums fonctionnent très bien : pourquoi ?
- Les forums sont mal connus et utilisés par un faible nombre d'utilisateurs.
- Ils traitent de sujets très divers, méconnus et ont des types de fonctionnement assez variés.
- Quelle est leur utilité ?
- Quelle est la place de forums de discussions informelles sur un intranet d'entreprise ?

1.2. Objectifs

Les objectifs de cette étude étaient les suivants :

- Recenser tous les forums existants sur Intranoo : NNTP et HTML, pour mettre à jour le répertoire et supprimer éventuellement les forums « morts ».
- Evaluer la fréquentation, et pas seulement la participation active, à partir des logs de connexion. Pour la première fois nous avons pu évaluer la fréquentation réelle des forums.
- Comprendre le point de vue des non utilisateurs ainsi que celui des utilisateurs, des animateurs et des cadres dirigeants.
- Analyser la nature des échanges dans les forums, avec des méthodes d'analyse conversationnelle et avec des outils de statistique textuelle.

1.3. Méthodologie

1.3.1. Inventaire des forums sur Intranoo

La grande majorité des forums publics accessibles via Intranoo ont été répertoriés, aussi bien les forums NNTP accessibles sur le serveur Nouvelles que les forums hébergés sur les sites.

1.3.2. Analyse des logs de connexion aux forums

L'inventaire des forums et l'analyse des messages postés permettent d'évaluer l'activité *visible* des forums. Or les utilisateurs de forums lisent beaucoup plus de messages qu'ils n'en postent et, surtout, les forums sont fréquentés par des spectateurs invisibles qui ne postent jamais de messages.

En étudiant le contenu des logs de connexion, qui enregistrent toutes les opérations effectuées sur le serveur, nous espérions pouvoir évaluer l'activité globale sur les forums.

Nous disposons d'une semaine de logs entre le 24/06/99 et le 30/06/99, aimablement fournis par B. Bailleux.

N'ayant pu trouver d'outils spécialisés dans l'analyse des logs de serveurs Netscape[1], nous avons tenté de décrypter la signification des logs. Les informations qu'ils contiennent sont très hétérogènes, certaines lignes portant sur les échanges de messages entre serveurs, d'autres sur la consultation proprement dite (avec la mention "nnrpd"). Comme la documentation sur le serveur Collabra est très limitée, il nous était pratiquement impossible de décrypter la signification des différentes lignes de logs. Pour y parvenir, nous avons simulé la lecture de messages dans différentes forums, l'envoi de messages et examiné la manière dont ces activités étaient tracées dans les logs. Beaucoup d'éléments nous ont paru incohérents, même avec les indications données par la documentation, en particulier, le nombre de groupes consultés. Ainsi, l'adresse IP suivante s'est connectée à 8h01, a consulté 5 messages dans ft.petites-annonces.vehicules, 7 messages dans ft.petites-annonces.divers, 1 dans dbl.gpatrimoine…., soit 18 messages qui provenaient de cinq forums et non pas de 20 comme l'indique la ligne de synthèse (exit articles 18 groups 20).

4 [99/07/01 08:01.39] nnrpd(2.24093):192.142.39.36 connect
4 [99/07/01 08:03.05] nnrpd(2.24093):192.142.39.36 group ft.petites-annonces.vehicules 5
4 [99/07/01 08:04.03] nnrpd(2.24093):192.142.39.36 group ft.petites-annonces.divers 7
4 [99/07/01 08:04.19] nnrpd(2.24093):192.142.39.36 group dbl.gpatrimoine 1
4 [99/07/01 08:04.25] nnrpd(2.24093):192.142.39.36 group ft.petites-annonces.immobilier 1
4 [99/07/01 08:05.20] nnrpd(2.24093):192.142.39.36 group ft.education.ambassadeurs 4
4 [99/07/01 08:05.20] nnrpd(2.24093):192.142.39.36 exit articles 18 groups 20
4 [99/07/01 08:05.20] nnrpd(2.24093):192.142.39.36 times user 0.130 system 0.140 elapsed 221.279

La limite majeure des logs provient des indications d'envoi de messages. Quand un message est posté, on sait par quelle adresse et à quelle heure, mais il est impossible de savoir dans quel forum il a été posté. Voilà les deux lignes que l'on obtient lorsqu'un message est posté dans un forum :

4 [99/07/01 11:39.56] nnrpd(4.246):192.143.120.216 post ok <377B4591.78D7@francetelecom.fr>
4 [99/07/01 11:40.01] nnrpd(4.246):192.143.120.216 posts received 1 rejected 0

Notons que si le navigateur est paramétré pour télécharger tous les corps de messages d'un coup, il peut y avoir des biais dans le nombre d'articles lus qui sera de fait surestimé.

1.3.3. Enquête auprès des utilisateurs avec deux volets

1) Enquête en ligne

Objectif :

- trouver des candidats pour les entretiens qualitatifs (spectateurs invisibles dans les forums, non utilisateurs…) ;

[1] Il existe sur le réseau des outils d'analyse des logs de serveurs Inn, mais pas des logs de serveur Netscape. Le serveur Collabra produit quelques statistiques très sommaires et la société Netscape ne répond pas quand on lui demande la signification des lignes dans ses logs.

- alléger les entretiens en posant les questions factuelles (en particulier sur les usages d'internet et d'Intranoo) dans l'enquête en ligne ;
- comprendre les raisons de non utilisation des forums et les attentes des non utilisateurs : le message d'annonce de l'enquête s'adressait explicitement aux non utilisateurs des forums.

Méthode :

Un mail (taux d'erreur de mail de 5%) d'annonce de l'enquête avec lien sur l'adresse de l'enquête en ligne a été envoyé à 1929 adresses tirées aléatoirement dans le carnet d'adresses électroniques de France Télécom. Le taux de réponse est de 17 %. Au total, 320 réponses sont exploitables. Le mail invitait toutes les personnes à y répondre, y compris celles qui n'avaient jamais utilisé les forums. Deux questions placées au début du questionnaire s'adressaient aux non utilisateurs : raisons de non usage et attentes à l'égard des forums. Les autres questions adressées aux utilisateurs portaient sur la perception des forums, sur les forums fréquentés…

En examinant les premières réponses au questionnaire, il est apparu qu'un certain nombre de personnes confondait les forums avec les sites Intranoo. Dans l'annonce de l'enquête, la signification du terme forum a été précisée.

2) Entretiens semi-directifs : 25 ont été réalisés : 3 auprès de cadres dirigeants, 4 auprès d'animateurs et 18 auprès d'utilisateurs des forums. La majorité des entretiens s'est déroulée par téléphone. Ils abordaient différents thèmes : la perception et les attentes à l'égard des forums, la question de l'anonymat, de la hiérarchie et des publics des forums

1.3.4. Analyse des échanges

1) Analyse conversationnelle appliquée aux messages : une étude manuelle des échanges a permis d'envisager la question de la libre expression dans l'entreprise, d'évaluer la convivialité dans les forums, et de comprendre le mode de fonctionnement des échanges

2) Analyse statistique des messages, qui comprend l'analyse des en-têtes et l'analyse des contenus des échanges.

Nous avons analysé les en-têtes des messages postés principalement dans les forums du serveur Nouvelles entre le 15 mars et le 26 juin 1999. 25555 messages ont été postés sur 98 newsgroups (97 du serveur « Nouvelles » et un du serveur de Quimper) sur 2 mois et demi (72 jours ouvrables). Le traitement des en-têtes a permis de construire la courbe de répartition des messages dans la journée et dans la semaine, la répartition des auteurs et des sujets de discussion et de voir la proximité entre forums à partir du multipostage.

Le traitement des contenus des messages a permis d'évaluer la cohérence thématique des différents forums et de voir si s'établissait un équilibre entre les thèmes identifiés par l'analyse et le nombre de forums qui existent effectivement. Nous détaillons dans le point ci-dessous les méthodes de linguistique informatique et de statistique textuelle utilisées.

2. INVENTAIRE DES FORUMS

L'inventaire des forums a été fait entre mai et juin 1999. Depuis beaucoup de forums ont été créés.

2.1. Description de la grille d'inventaire :

L'inventaire des forums a pour objectif:

- d'identifier tous les forums existant sur Intranoo sur les serveurs NNTP nationaux et régionaux et dans les sites Intranoo (HTML et Notes), afin de mettre à jour le répertoire des forums (supprimer les forums « morts », indexer les nouveaux forums…) ;
- de décrire les caractéristiques de ces forums : ergonomie, sujet de discussion, qualité du référencement, présence d'animateurs, de FAQ, de charte et aussi niveau d'activité (nombre de messages postés) ;
- de relever des corrélations entre différents critères caractérisant les forums.

2.1.1. Rubriques de description

La grille d'analyse comporte les rubriques énumérées ci-dessous.

- Nom du forum : nom mentionné dans la page HTML qui établit le lien avec ce forum le cas échéant.
- Adresse : élément identifiant le forum de façon univoque.
- Site de rattachement : site Intranoo faisant référence au forum.
- Hébergement : site Intranoo ou serveur NNTP.
- Ergonomie : protocole utilisé (NNTP, HTML, ASP, Lotus Notes).
- Accès avec moteur de recherche : localisation du forum au moyen du moteur de recherche (simplifié ou avancé)
- Appréciation : facilité à retrouver le forum dépendant fortement de la pertinence des réponses du moteur de recherche.
- Mention dans le répertoire des forums : présence ou non du forum dans cette liste.
- Mention dans le guide thématique : présence ou non du forum dans ces rubriques.
- Niveau de référencement : nombre d'étapes à franchir pour atteindre le lien mentionnant le forum à partir de la page d'accueil du site Intranoo contenant ce lien.

- Animateur : existe-t-il une personne chargée d'animer ce forum ? En principe, celle-ci doit être mentionnée explicitement. En l'absence d'animateur désigné et si l'intervention d'une personne dans les fils de discussion est suffisamment explicite pour que l'on puisse lui attribuer une fonction d'animateur, nous avons considéré cette personne comme faisant partie des animateurs.
- Nom de l'animateur.
- Présence effective : nombre d'interventions de l'animateur durant les trente derniers jours.
- Charte : un texte mentionnant les principes de comportement dans un forum a-t-il été cité ?
- Localisation de la charte : elle peut être consultée sur une page HTML ou faire partie d'un message de bienvenue sur le forum.
- Adresse URL : adresse de la page HTML où se trouve la charte le cas échéant.
- FAQ/Synthèses : existe-t-il un emplacement où les thèmes récurrents sont consultables ?
- Localisation FAQ/Synthèse : adresse de cet emplacement le cas échéant.
- Sujet officiel du forum.
- Sujets réels : à préciser si les échanges d'idées ne correspondent pas au sujet officiel du forum ou si le sujet officiel n'est pas précisé.
- Type de public visé : s'agit-il d'un forum dédié à une certaine catégorie de personnes (sans être pour autant à accès restreint) ou bien est-il ouvert à tout public ?
- Public réel : rubrique difficile à remplir car il faudrait précisément connaître les intervenants.
- Fonction officielle du forum : objectif du forum par rapport au sujet à traiter. En pratique, il est difficile de ne pas être redondant dans la formulation par rapport au sujet officiel.
- Fonction réelle : à remplir le cas échéant si la fonction réelle du forum diverge de la fonction officielle.
- Date du dernier message : nombre de jours séparant la date du dernier message déposé de la date de description du forum.
- Nombre de messages postés durant les 30 derniers jours : trafic mensuel du forum.
- Commentaires : précision spécifique au forum non prise en compte dans les rubriques précédentes.
- Date de description.

2.1.2. Réalisation de l'inventaire

L'inventaire a été réalisé :

- à partir du répertoire actuel des forums accessible sur la page d'accueil Intranoo ;
- à partir du serveur NNTP national qui accueille l'essentiel des forums ;
- en explorant tous les sites Intranoo pour repérer les forums internes à des sites ;
- par le bouche à oreille.

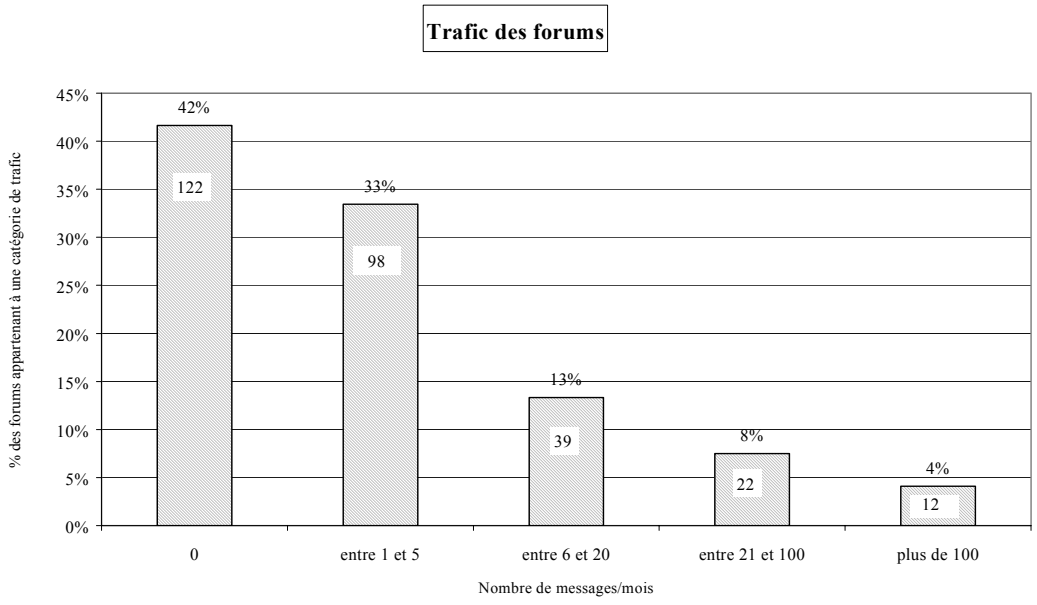
2.2. Analyse des résultats

Dans ce qui suit, sont exposées successivement les observations issues de l'ensemble des forums, des forums comportant moins de 5 messages par mois, de ceux se situant entre 6 et 20 messages, entre 21 et 100 interventions et ceux qui sont supérieurs à 100 messages.

Au terme de l'exploration systématique d'Intranoo, 293 forums ont été recensés, alors que le répertoire en son état actuel n'en recense que 65 à caractère public, soit moins de 23 % de cette catégorie de forums.

2.2.1. Ensemble des forums

Le trafic de nombreux forums est négligeable. 75 % des forums reçoivent moins de 5 messages par mois. Seuls une douzaine de forums (sur un ensemble de 293) ont un trafic supérieur à 100 messages par mois.



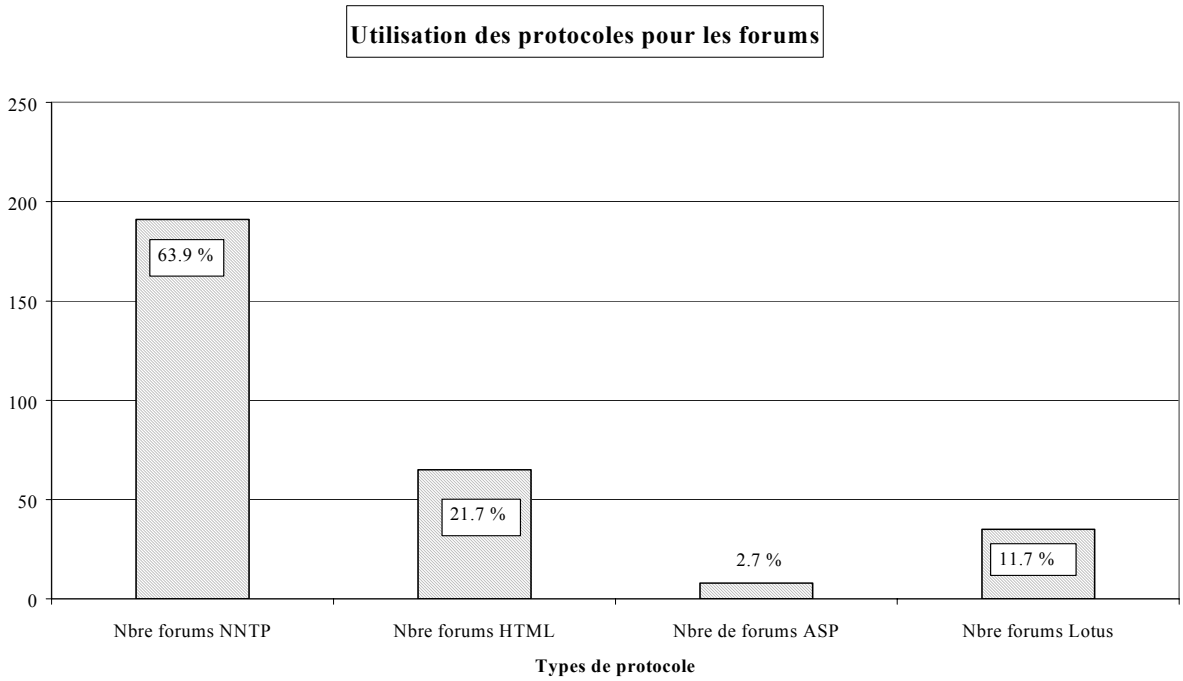
46 forums ont mentionné l'existence d'une charte.

17 forums renvoient les personnes intéressées vers des FAQ.

105 forums, soit 36 %, disposent d'un animateur.

2.2.1.1. Les protocoles utilisés

La répartition des forums selon les différents protocoles est la suivante :



La ventilation par sites et en fonction des protocoles de l'ensemble des forums recensés fournit les résultats suivants :

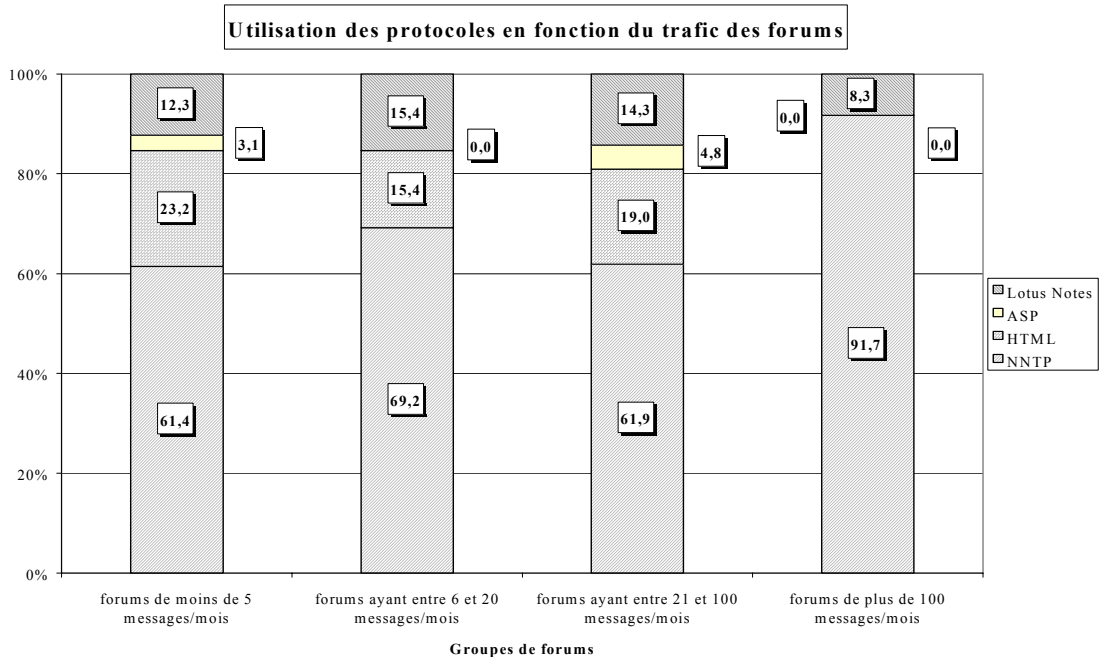
Sites de rattachement	Nombre de forums total	Nombre forums NNTP	Nombre de forums hors NNTP (HTML, ASP, Notes)	Nombre forums HTML	Nombre de forums ASP	Nombre forums Lotus
@lbinoo	2	2	0	0	0	0
@nimnoo	21	21	0	0	0	0
@nooMetz	1	0	1	1	0	0
13 Net	3	3	0	0	0	0
ACTE	1	0	1	1	0	0
Alyonoo	5	0	5	0	4	1
Azurnoo	7	6	1	1	0	0
BACnet	1	1	0	0	0	0
BGP en ligne	1	0	1	1	0	0
Bonidoo	2	0	2	2	0	0
BruNet	2	0	2	2	0	0
Catinoo	1	1	0	0	0	0
Danoo	10	9	1	1	0	0
Dinoo	17	0	17	17	0	0
Dirtel	11	0	11	11	0	0
Ecrinoo	2	2	0	0	0	0
EuroNoo	1	0	1	0	0	1
Evrynoo	1	1	0	0	0	0
Formons-nous	5	5	0	0	0	0
IFTY	3	3	0	0	0	0
Intr@gen	1	1	0	0	0	0
Intr@Nantes	6	1	5	5	0	0
Intr@Rennes	4	4	0	0	0	0
Intranet Bordeaux	1	1	0	0	0	0
Intranoo	17	17	0	0	0	0
iSi	6	6	0	0	0	0
Nanoo	3	3	0	0	0	0
Net Qualité Management	3	3	0	0	0	0
NetBD	2	2	0	0	0	0
NetBE	22	1	21	8	0	13
NetBRX	1	1	0	0	0	0
NetDoc	2	2	0	0	0	0
NetDVRN	18	16	2	2	0	0
NetEducation	3	1	2	2	0	0
NetGestion	7	7	0	0	0	0
NetMtp	2	2	0	0	0	0
NetRSI	2	2	0	0	0	0
NetSanté	2	2	0	0	0	0
NetVar	1	0	1	1	0	0
Nordnoo	4	0	4	0	4	0
Orientenoo	8	1	7	0	0	7
Orléanoo	3	0	3	3	0	0
Paris	3	3	0	0	0	0
Poitoo - Ch@rentes	1	1	0	0	0	0
Qu@linoo	9	8	1	1	0	0
Quimpern@ute	10	10	0	0	0	0
RESooDEX	13	1	12	0	0	12

Seinoo	1	0	1	0	0	1
Sernit-epl10	2	2	0	0	0	0
Sernoo	1	0	1	0	0	1
SI An 2000	1	0	1	0	0	1
SNPSI	3	9	0	0	0	0
Sondag@noo	1	1	0	0	0	0
Swidi	1	1	0	0	0	0
TooCréteil	1	1	0	0	0	0
UnIR	10	8	2	2	0	0
Vaudoo	3	1	2	2	0	0
VikingNet	2	2	0	0	0	0
(vide)	16	16	0	0	0	0
Total		**191**		**65**	**8**	**35**
%		**63.9 %**	**36,1 %**	**21.7 %**	**2.7 %**	**11.7 %**

La rubrique (vide) correspond aux forums dont le site de rattachement n'a pu être déterminé.

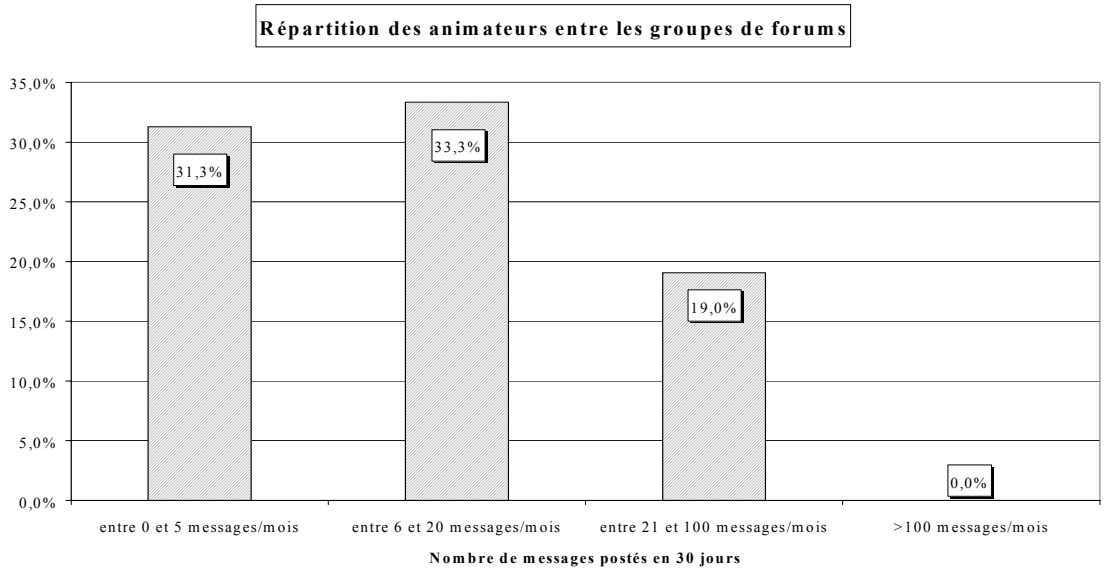
Relation entre le trafic des forums et leur protocole :

Le schéma suivant montre que la répartition des protocoles entre les forums est à peu près la même jusqu'à 100 messages par mois : 60 à 70% de NNTP, 15 à 25% de HTML, 10 à 15 % de Lotus Notes et quelques forums de type ASP. Pour les forums à fort trafic, la répartition est différente : 92 % de NNTP et 8 % de Lotus Notes.



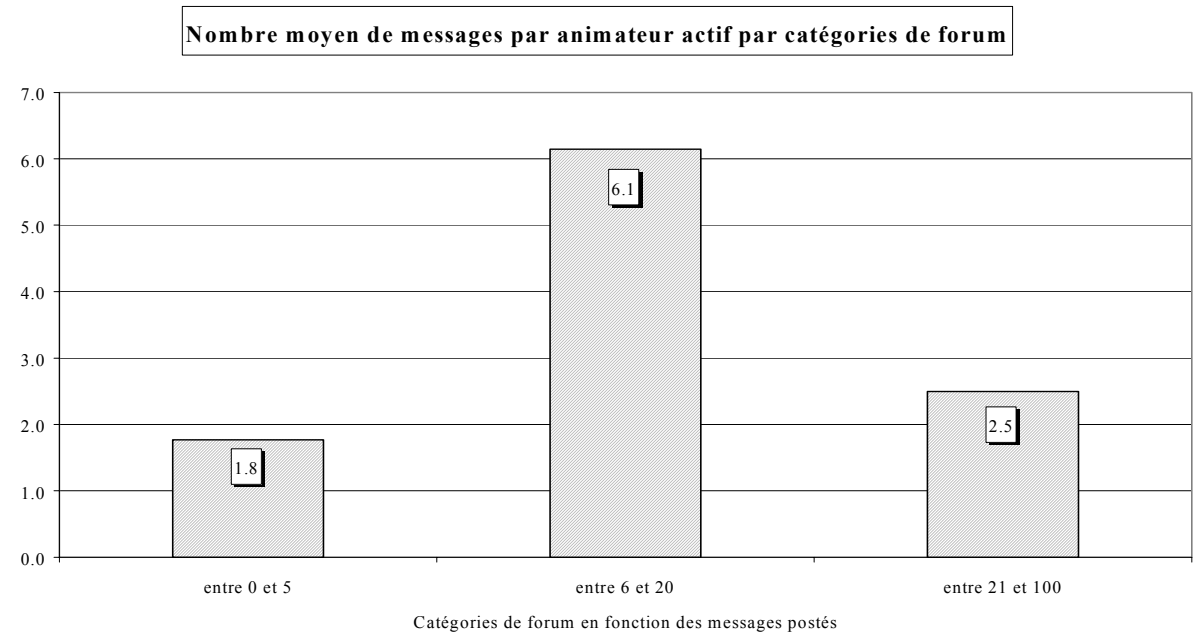
2.2.1.2. Les animateurs

La présence d'un animateur n'a généralement que peu d'incidence sur le nombre de messages postés, car ses interventions sont souvent très limitées.



105 forums bénéficient d'un animateur. 22 d'entre eux sont intervenus dans les débats lors des 30 derniers jours, dont la moitié une seule fois. Ce sont les animateurs de la catégorie des forums hébergeant entre 6 et 20 nouveaux messages par mois qui interviennent le plus souvent.

Le diagramme suivant montre l'activité des animateurs intervenant dans les forums :



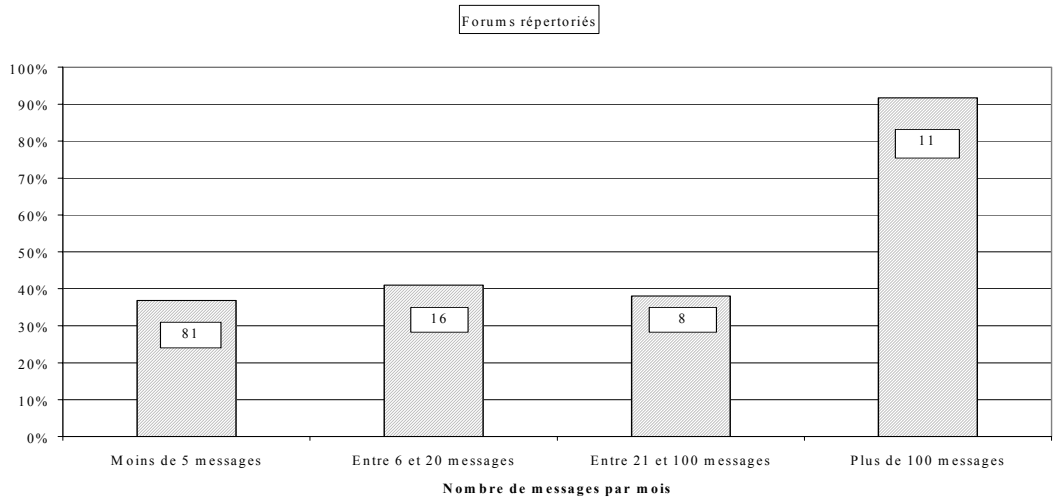
Les animateurs des forums comportant de 6 à 20 messages sont également ceux qui interviennent le plus souvent. Il semblerait que pour un animateur cette catégorie de

forum soit la plus appropriée : le forum fonctionne mais ne lui échappe pas par l'ampleur des messages.

2.2.1.3. Le niveau de référencement

Nous n'avons pas pu constater de relation entre le nombre de messages postés et le niveau de référencement du forum. Ainsi il y a proportionnellement pratiquement autant de forums ayant un trafic inférieur à 5 messages par mois dans la catégorie des forums référencés sur page d'accueil que dans celle des forums référencés à page d'accueil plus 3 clics.

En ce qui concerne le répertoire des forums, il faut noter que les forums à trafic très élevé (plus de 100 messages par mois) sont quasiment tous signalés dans le répertoire, mais qu'en dehors de cette catégorie, environ 40% des forums seulement sont répertoriés.



2.2.1.4. Classement thématique pour les forums ayant un trafic d'au moins 6 messages mensuels :

Rubriques :

- Métier : le sujet du forum est professionnel ; il s'adresse plus particulièrement à une catégorie de personnel.
- Informatique : forum destiné à échanger des informations non spécifiques à l'activité professionnelle d'un groupe. Les informations échangées ne se limitent pas aux questions liées à l'exercice d'un métier.
- Petites annonces.
- Discussions : forum destiné à l'échange de toute sorte d'idées et d'opinions ne pouvant être classées dans les rubriques métier et informatique.

	Métier	Informatique	Petites Annonces	Discussions	Test	Total
Nombre de forums	36	11	6	17	4	74
%	49	15	8	23	5	100
Nombre de messages sur le dernier mois (total des différents forums)[2]	685	2544	4368	722	68	8387
%	8	30	52	9	1	100

2.2.2. Forums à faible trafic (< 5 messages par mois)

La catégorie des forums comportant moins de 5 messages par mois représente 75 % des forums recensés. 129 forums ne contenaient aucun message datant de moins de 30 jours pour un total de 228 forums ayant moins de 5 interventions en 1 mois. **62 d'entre eux ne comportaient aucun message posté en 1999, soit près de 50 % des forums de cette catégorie. Ces messages ont néanmoins pu exister et être supprimés : sur le serveur Nouvelles, la durée de vie des messages ne dépasse pas quelques mois pour les forums les moins actifs.**

2.2.3. Forums ayant une activité peu importante (6 à 20 messages par mois)

Les animateurs sont relativement plus actifs dans cette catégorie que dans les autres.

Classement : Discussions (25 %), Informatique (7%), Métier (64%), Test (4%)

2.2.4. Forums ayant une activité significative (20 à 100 messages par mois)

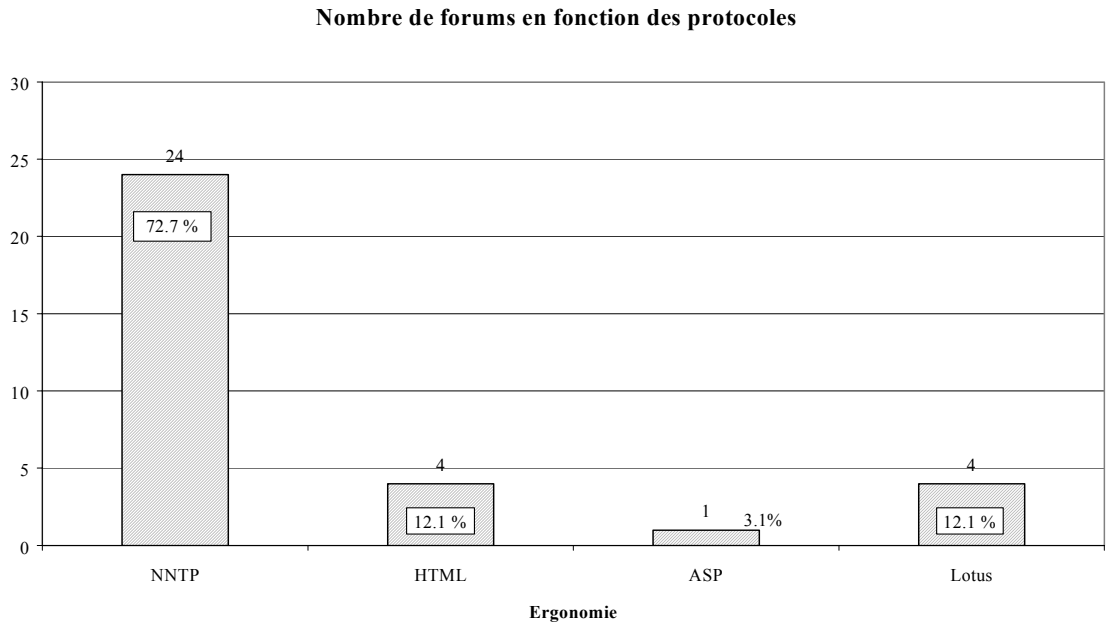
2.2.4.1. Liste des forums

Les forums faisant partie de cette catégorie ont **un trafic compris entre 20 et 100 messages par mois** (20<n<=100). En voici la liste :

[2] Le dernier mois correspond à mai ou juin 1999, selon la date de l'inventaire.

Nom du forum	Site de rattachement	Ergonomie	Animateur	Nombre messages postés durant les 30 derniers jours
Petites annonces	Alyonoo	ASP	FAUX	80
Forum de libre expression	Quimpern@ute	NNTP	FAUX	77
Forum Repérimétrage	NetBE	Lotus Notes	FAUX	45
Expert facturation entreprises	NetBE	Lotus Notes	FAUX	44
OM	sernit-epl10	NNTP	FAUX	42
Forum des ambassadeurs	NetEducation	NNTP	VRAI	38
Le nouveau forum Facturation Entreprises	NetBE	Lotus Notes	FAUX	37
Gestion du patrimoine	UnIR	NNTP	FAUX	34
Forum Internet	Dinoo	HTML	FAUX	33
irc.bonnes-pratiques	NetBD	NNTP	VRAI	33
messagerie.utilisation	Ecrinoo	NNTP	FAUX	31
Langage Java	Intranoo	NNTP	FAUX	31
Forum des ambassadeurs de la DR de Châlons en Champagne	NetEducation	HTML	FAUX	31
Forum des ambassadeurs	NetEducation	HTML	VRAI	31
ATN palier 97.2	iSi	NNTP	FAUX	25
Forum Ecoute Client de l'Agence Cannes	Qu@linoo	HTML	VRAI	25
Test	Intranoo	NNTP	FAUX	24
isi.test	iSi	NNTP	FAUX	24
irc.assistance	NetBD	NNTP	FAUX	24
Qualité	Qu@linoo	NNTP	FAUX	23
animnoo.supsct	@nimnoo	NNTP	FAUX	22

Cette catégorie de trafic contient 33 forums. 72 % sont de type NNTP, 15 % de type HTML ou ASP et 13 % de type Lotus Notes. 40% de ces forums sont hébergés sur le site Intranoo, le suivant étant NetBE avec 12% des forums.



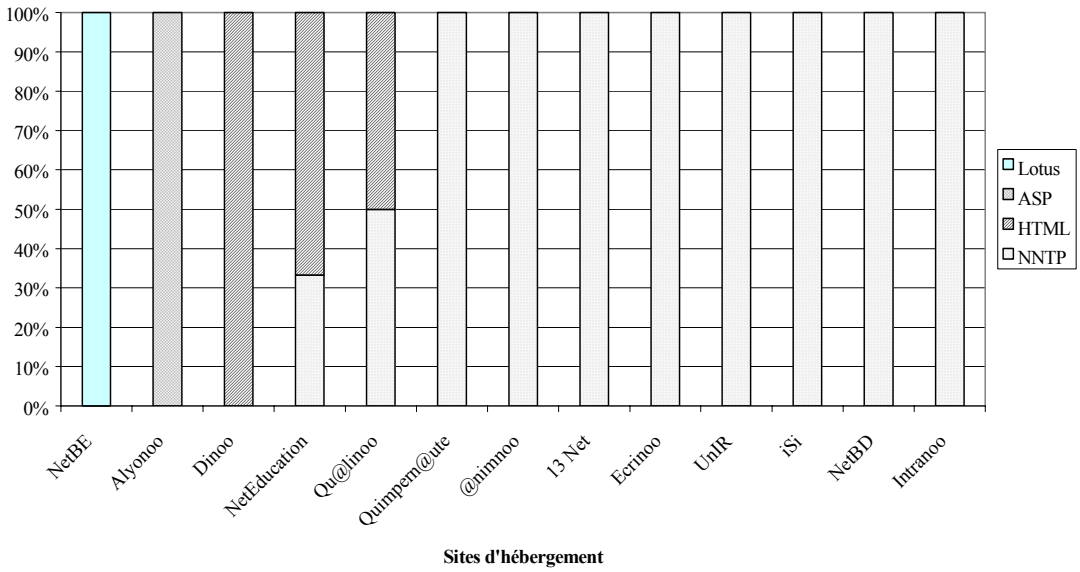
4 forums sur les 33 bénéficient d'un animateur. Le premier forum avec animateur est situé en 18e position de part son trafic (38 messages en 30 jours) . 57 % de ces forums sont répertoriés dans le répertoire des forums ou dans le guide thématique.

2.2.4.2. Les protocoles et les sites d'hébergement

Le tableau suivant indique la répartition en fonction des sites d'hébergement ainsi que les protocoles utilisés.

Sites d'hébergement:	Nombre de forums	**NNTP**	**HTML**	**ASP**	**Lotus**
Intranoo	13	13			
NetBE	4				4
iSi	2	2			
NetEducation	3	1	2		
NetBD	2	2			
Qu@linoo	2	1	1		
Quimpern@ute	1	1			
@nimnoo	1	1			
13 Net	1	1			
Alyonoo	1			1	
Dinoo	1		1		
Ecrinoo	1	1			
UnIR	1	1			
Total:	**33**	**24**	**4**	**1**	**4**
Répartition :		**72.7%**	**12.1%**	**3.0 %**	**12.1 %**

Utilisation des différents protocoles par les sites d'hébergement pour les forums ayant un trafic significatif

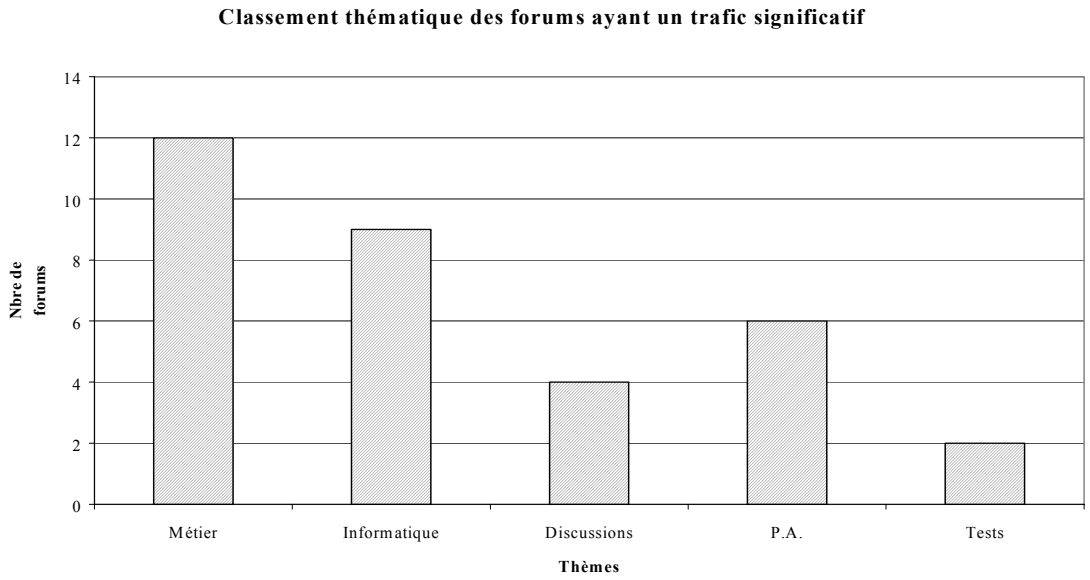


Le schéma ci-dessous montre que la plupart des sites utilisent exclusivement un type de protocole.

2.2.4.3. Classification thématique

Thèmes des forums:	Métier	Informatique	Discussions	P.A.	Tests	
animnoo.supsct	1					
ATN palier 97.2	1					
Charte			1			
Expert facturation entreprises	1					
Forum de libre expression			1			
Forum des ambassadeurs	1					
Forum des ambassadeurs de la DR de Châlons en Champagne	1					
Forum Ecoute Client de l'Agence Cannes			1			
Forum Internet		1				
Forum Repérimétrage	1					
Gestion du patrimoine	1					
irc.assistance		1				
irc.bonnes-pratiques			1			
isi.test					1	
Langage Java		1				
Le nouveau forum Facturation Entreprises	1					
Matériels		1				
messagerie.utilisation		1				
Métier Webmaster	1					
OM			1			
Petites annonces (1)				1		
Petites annonces (2)				1		
Petites annonces diverses				1		
Petites annonces immobilières				1		
Petites annonces informatiques				1		
Petites annonces véhicules				1		
Qualité	1					
Stagiaires			1			
Techniques Intranet		1				
Test					1	
Test					1	
Unix		1				
Windows		1				
Total:	10	8	6	6	3	33
	30	24	18	18	9	(%)

Une majorité de forums (30%) de type Métier se dégage de ce groupe de forums. Viennent ensuite les forums informatiques (24%), les petites annonces (18%) et les forums de discussions (18%).



2.2.5. Forums à fort trafic (> 100 messages par mois)

2.2.5.1. Liste des forums

Nom du forum	Adresse	Nombre messages en 30 j
Petites annonces diverses	news://193.248.15.195/ft.petites-annonces.divers	1990
Petites annonces informatiques	news://193.248.15.195/ft.petites-annonces.informatique	904
Petites annonces véhicules	news://193.248.15.195/ft.petites-annonces.vehicules	881
Windows	news://193.248.15.195/ft.comp.os.windows	875
Matériels	news://193.248.15.195/ft.comp.hardware	755
Unix	news://193.248.15.195/ft.comp.os.unix	475
Petites annonces immobilières	news://193.248.15.195/ft.petites-annonces.immobilier	330
Techniques Intranet	news://193.248.15.195/ft.comp.intranet	283
Stagiaires	news://193.248.15.195/ft.rh.stagiaire	273
Petites annonces	http://193.248.92.253/Forum+Web/PA.nsf/wm_hom_web?OpenForm	183
Métier Webmaster	news://193.248.15.195/ft.metiers.webmaster	124
Charte	news://193.248.15.195/intranoo.charte	123

Tous ces forums sont au format NNTP et sont hébergés par le site Intranoo, excepté le forum « Petites annonces » qui est au format Lotus Notes et se trouve sur NetBE.

Remarque : l'inventaire ayant été fait peu de temps après la fermeture de ft.rec.betisier, et avant le report des ex du bêtisier sur le forum libre expression à Quimper, l'inventaire ne rend pas compte de l'activité très élevée sur quelques forums d'un groupe réduit d'individus qui investit tour à tour les forums vides, jusqu'à fermeture, pour faire de la conversation ordinaire et pour défendre l'existence d'un espace privé de libre expression au sein de l'entreprise.

2.2.5.2. Classement thématique

Thèmes des forums:	Métier	Informatique	Discussions	P.A.
Charte	1			
Matériels		1		
Métier Webmaster	1			
Petites annonces				1
Petites annonces diverses				1
Petites annonces immobilières				1
Petites annonces informatiques				1
Petites annonces véhicules				1
Stagiaires			1	
Techniques Intranet		1		
Unix		1		
Windows		1		
Total:	**2**	**4**	**1**	**5**
	16.6%	33.3%	8.3%	41.6%

Les forums hébergeant plus de 100 nouveaux messages par mois ont essentiellement pour thèmes l'informatique ou les petites annonces. Aucun de ces forums ne bénéficie de la présence d'un animateur. **Par contre, 90% d'entre eux sont répertoriés dans le Répertoire des forums Intranoo et dans le Guide thématique.**

Récapitulons :

Thématique	Métier	Informatique	Discussions	P.A.	Test	
Forums ayant une activité peu importante (6 à 20)	**49**	**14**	**25**	**8**	**4**	**(%)**
Forums ayant une activité significative (20 à 100)	**30**	**24**	**18**	**18**	**9**	**(%)**
Forums à fort trafic (> 100 messages)	**17**	**33**	**8**	**42**	**0**	**(%)**

Protocole	NNTP	Autres	
Moins de 5 messages	**60**	**40**	**(%)**
Forums ayant une activité peu importante (6 à 20)	**69**	**31**	**(%)**
Forums ayant une activité significative (20 à 100)	**62**	**38**	**(%)**
Forums à fort trafic (> 100 messages)	**92**	**8**	**(%)**

Divers	Présence d'un animateur	Animateur actif	Présence dans le répertoire
Moins de 5 messages	**31 %**	**5.5 %**	**14.5 %**
Forums ayant une activité peu importante (6 à 20)	**33 %**	**18 %**	**23 %**
Forums ayant une activité significative (20 à 100)	**19 %**	**9.5 %**	**28.5 %**
Forums à fort trafic (> 100 messages)	**0 %**	**0 %**	**91.5 %**

3. NIVEAUX D'ACTIVITE ET THEMES DE DISCUSSION DANS LES FORUMS

Dans cette partie, il sera question du niveau d'activité de chacun des forums du serveur Nouvelles, de la cohérence entre le thème officiel du forum et la réalité des échanges, de la qualité de l'organisation hiérarchique des forums et de la diversité formelle des fils de discussion.

3.1. Les forums NNTP du serveur « Nouvelles » ont des niveaux d'activité très variables

25555 messages ont été postés sur 98 newsgroups (97 du serveur « Nouvelles » et un du serveur de Quimper) sur 2 mois et demi (72 jours ouvrables), ce qui fait en moyenne 313 messages par jour. 20 forums (sur 98, soit 20 %) recueillent 95 % des messages (24272 messages). Les 5 % des messages restant se répartissent sur 78 forums. Nous retrouvons un résultat de l'inventaire : la grande majorité des forums vivote, faute de participants et/ou d'animateurs.

Nom du forum	Nb messages	%
ft.petites-annonces.divers	4780	18,7
ft.petites-annonces.vehicules	3423	13,4
ft.petites-annonces.informatique	2997	11,7
ft.petites-annonces.immobilier	1110	4,3
Petites-annonces (4)	**12310**	**48,1**
ft.comp.os.windows	2628	10,3
ft.comp.hardware	2471	9,7
ft.comp.os.unix	1329	5,2
Forums Informatiques de base (3)	**6428**	**25,2**
libre_expression	1488	5,8
ft.rec.betisier	1299	5,1
Discussions informelles (2)	**2787**	**10,9**
ft.comp.intranet	856	3,3
ft.rh.stagiaire	620	2,4
ft.metiers.webmaster	317	1,2
intranoo.charte	225	0,9
ft.education.ambassadeurs	164	0,6
intranoo.test	139	0,5
ft.comp.java	128	0,5
animnoo.diatonis.com	89	0,3
isi.atn.palier_972	77	0,3
irc.bonnes-pratiques	70	0,3
dbl.gpatrimoine	64	0,3
	2749	10,6
	…	…
Forums métiers (89)	**4030**	**16**

Figure 1. Les forums du serveur « Nouvelles » qui reçoivent le plus de messages

En reprenant les quatre catégories de forums utilisées dans l'inventaire, nous voyons que la répartition des forums sur le serveur Nouvelles est assez proche de ce que l'on observe sur l'ensemble des forums Intranoo :

- Les forums professionnels (89 forums et 16 % des messages).
- Les forums informatiques (hardware, os.windows, os.unix) qui concernent autant l'activité professionnelle que la vie privée (problème d'installation, de fonctionnement de PC, d'accès à internet…). Il y a 3 forums qui ont recueilli 25 % des messages.
- Les quatre forums de petites annonces qui regroupent 48 % des messages sur la période.
- Les deux forums de discussion libre qui se sont succédés (bêtisier et libre expression) sur notre période d'observation qui ont regroupé 11% des messages. Ces forums n'existent plus aujourd'hui. Une partie de leur activité s'est reportée sur l'IRC, système de conversation par écrit synchrone, sans mémoire.

Les forums qui fonctionnent le mieux sur Intranoo sont : les forums de petites annonces ; les forums d'entraide informatique ; les forums de discussions informelles ; deux forums métier (webmaster et ambassadeurs). Les forums professionnels sont nettement plus nombreux que les autres, mais ont un niveau d'activité assez faible.

3.2. L'organisation thématique des forums Intranoo est-elle cohérente ?

Dans le serveur national "Nouvelles", il existe plus d'une centaine de forums actifs, il n'est donc pas facile pour l'utilisateur d'identifier le forum le mieux adapté pour poser sa question ou pour rechercher de l'information. En témoigne la fréquence des interventions du modérateur pour réorienter les messages postés dans un forum inadéquat.

Cette partie vise à étudier la cohérence de l'organisation hiérarchique des forums, en s'appuyant sur l'analyse du contenu des messages échangés. Pour cela nous avons collecté tous les messages échangés pendant près de quatre mois et les avons analysés avec des méthodes de statistiques textuelles. Celles-ci permettent d'identifier les thématiques des échanges, sur la base de leur contenus lexicaux, de les quantifier et de mesurer les proximités entre forums (deux forums sont proches s'ils partagent les mêmes thèmes, très éloignés sinon). Cette étude permet d'évaluer la cohérence de l'état actuel des forums et de proposer des réorganisations éventuelles.

3.2.1. Trois catégories de forums : les forums professionnels, les forums informatiques et les forums de petites-annonces et de discussion

Sur notre corpus, une première analyse conduit à la mise au jour de trois grandes classes, correspondant à trois grands thèmes de discussion et d'échange qui recouvrent chacun des types de forums spécifiques :

- les forums non-professionnels (petites annonces, discussion libre),
- les forums « informatique »,
- les forums « métier ».

Les messages échangés sont cohérents avec les thèmes annoncés.

- **Classe n°1 : les forums non professionnels**

La première classe regroupe 37 % des messages qui proviennent essentiellement des forums de petites-annonces (véhicules, immobilier, informatique et divers), et des forums de libre expression (bêtisier et libre expression à Quimper), ce qui souligne la proximité entre ces deux catégories de forums.

Le vocabulaire spécifique (dont on donne un extrait *infra*) montre que les thèmes dominants de cette classe de messages sont : le vocabulaire de l'automobile, de l'immobilier, on y trouve aussi du vocabulaire ayant trait aux relations humaines.

- Vocabulaire spécifique de la classe 1 :

```
cote+(250), essence+(143), etat+(283), piece+(175), pompe+(74), electri<(110),
bruit+(96), cylindr+16(72), petit+(666), eau+(91), femme+(98), neu+f(275),
vie+(163), huil+e(112), moto+(247), pneu+(133), porte+(163), pot+(90), roue+(80),
route+(165), vill+23(112), vitr+e(82), voiture+(542), auto+(159), moteur+(439),
automobil<(69), garage+(95), jante+(61), ami+(150), cher+(407), mecan+16(107),
vehicule+(260), annee+(309), an+(439), entretien+(141), interieur+(95),
modele+(296), monde+(283), bel+(117), homme+(101), prix(563), puissance+(119),
roul+er(185), aim+er(286), debattre.(95), vendre.(453), dire.(651), parl+er(369),
conduite+(60), grand+(324), air+(190), fraise+(56), meta+l(60), confort+(54),
pied+(76), sport+(59), phare+(57), toit<(55), caisse+(63), siege+(66), frein+(59),
fran+14(112), annonce+(213), vrai+(236), dire+(471), equipement+(76), pays(81),
aller.(854), embra+yer(53), achet+er(342), croire.(154), assur<(167), bas(110),
gamme+(74), marque+(202);
```

- Principaux forums de la classe 1 :

Nombre de fragments du forum dans la classe	Nombre de fragments du forum	% de fragments du forum dans la classe	Chi2	Nom du forum
2109.	3022.	69.79	2128.17	*n_ft.petites-annonces
376.	475.	79.16	377.82	*n_ft.rec.betisier
87.	118.	73.73	68.06	*n_intranoo.charte
367.	418.	87.80	480.35	*n_quimper.txt

Le forum `intranoo.charte` a été utilisé pendant notre période d'observation comme un forum de repli après la fermeture du bêtisier, ce qui explique sa présence dans cette classe.

- **Classe n°2 : Les forums « informatique »**

La deuxième classe regroupe 44% des messages qui proviennent essentiellement des forums informatique (forums `ft.comp`). Quasiment tous les messages des forums `hardware, os.unix et os.windows` sont regroupés dans cette classe.

- Vocabulaire spécifique de la classe 2 :

```
 ecran+(255), marc(419), menu+(130), micro+(300), souris(101), feer+16(91), dur+(272),
virus(181), carte+(808), disque+(461), lance+(198), panneau+(84), the(218), mere+(215),
home+(138), port+(237), serv+eur(420), commande+(225), marche+(647), lect+eur(284),
page+(528), problem<(787), repertoire+(238), configurat+ion(156), fichier(582),
```

```
logiciel(334), machin+16(287), memoire+(215), registre+(93), version+(627), format(223),
partiti+f(166), tangent+(91), merci+(1492), saut+er(184), install+er(582), grav+er(216),
essa+yer(632), execut+er(128), ecrire.(279), reinstall+er(155), utilis+er(785),
recuper+er(225), demarr+er(209), fonctionn+er(435), test+er(200), bonjour+(482),
affich+er(164), ouest+(121), plante+(115), dos(140), installation+(186),
compati+ble(126), erreur+(266), utilita<(145), programme+(202), graph+16(148),
avanc+er(434), plant+er(108), file+(160), fenetre+(132), jeu+(262), bouton+(101),
clavier(76), attenti+f(303), extensi<(79), image+(238), noyau+(76);
```

- Principaux forums de la classe 2 :

Nombre de fragments du forum dans la classe	Nombre de fragments du forum	% de fragments du forum dans la classe	Chi2	Nom du forum
803.	849.	94.58	997.31	*n_ft.comp.os.windows
816.	920.	88.70	853.51	*n_ft.comp.hardware
638.	652.	97.85	845.43	*n_ft.comp.os.unix
338.	405.	83.46	274.71	*n_ft.comp.intranet
35.	48.	72.92	16.87	*n_ft.comp.java
19.	23.	82.61	14.27	*n_messagerie.admin
26.	36.	72.22	12.04	*n_messagerie.utili
19.	25.	76.00	10.70	*n_isi.atn.palier_9

- **Classe n°3 : les forums « métier »**

La troisième classe regroupe 19 % des messages qui proviennent essentiellement des forums métiers (forums `animnoo`, `bgp`, `bacserveurs`, `dbl`, `ambassadeurs`, `intranoo`, `webmaster`, forums `isi`, `netgestion`, régionaux). Le vocabulaire spécifique (dont on donne un extrait *infra*) montre que les thèmes dominants ont trait principalement à des aspects métier (commercial, technique…). Il convient cependant d'aller plus loin dans l'analyse de cette classe.

- Vocabulaire spécifique de la classe 3 :

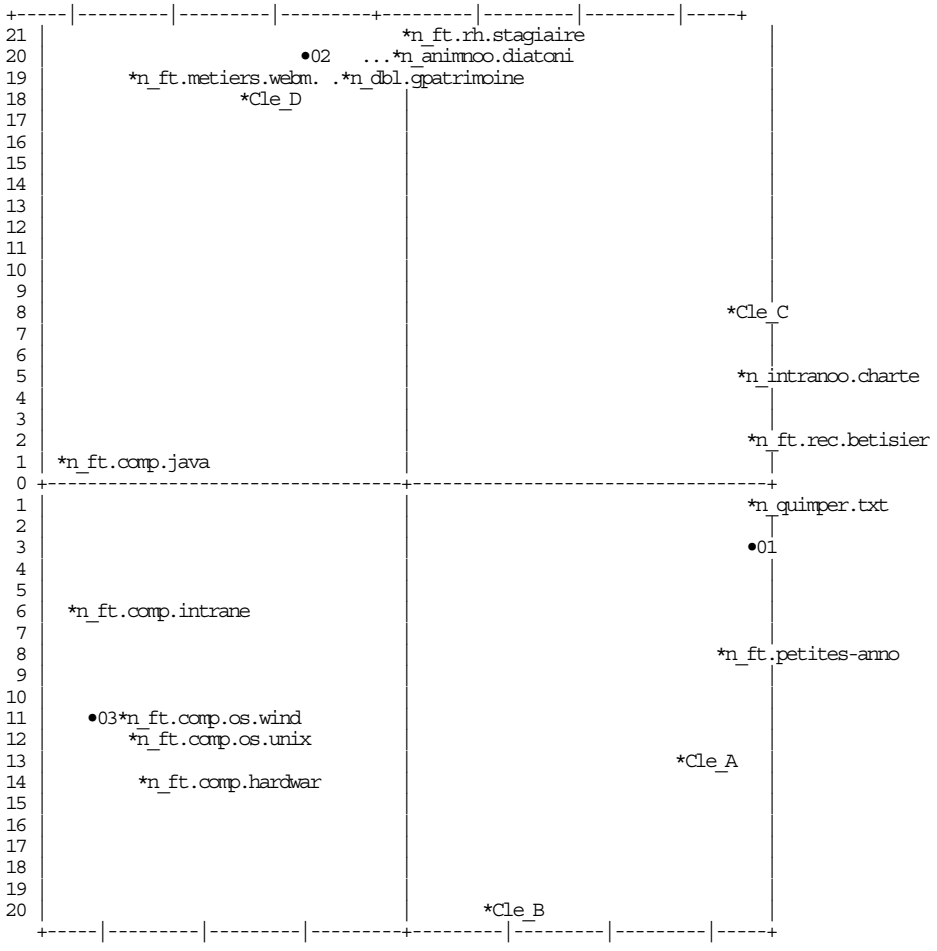
```
 mise+(150), ligne+(183), mouton+(73), outil+23(172), soutien+(59), cordia+l(123),
compet+ent(64), animat+ion(82), enseignant+(35), groupe+(148), telephon+16(131),
agent+(71), provisoire+(75), reunion+(74), souhait<(158), communic<(108), demarche+(42),
disposit+ion(79), objectif+(55), presentat+ion(105), projet+(116), question+(325),
reponse+(315), utilisat+ion(248), metier+(65), informe+(43), acces(190), act+ion(221),
applica<(110), document+(123), entite+(41), format+ion(81), informat+ion(237),
site+(428), sujet+(165), cadre+(84), agence+(164), ambassad<(91), contrat+(59),
nationa+l(87), organisat+ion(43), regiona+l(46), responsa<(119), service+(286),
educat+ion(42), etude+(62), travail<(213), client+(278), prestation(36), post+er(54),
rire.(81), demand+er(285), organis+er(56), abonn+er(114), communiqu+er(61),
consult+er(79), supervis+er(25), realis+er(77), accueil(60), personne+(110), ecole+(77),
compta+ble(27), livraison+(28), loca+l(103), diffus+ion(55);
```

- Principaux forums de la classe 3:

Nombre de fragments du forum dans la classe	Nombre de fragments du forum	% de fragments du forum dans la classe	Chi2	Nom du forum
10.	10.	100.00	42.33	*n_albi.arp128
16.	17.	94.12	61.92	*n_animnoo.1015
41.	43.	95.35	162.30	*n_animnoo.diatonis
18.	25.	72.00	45.31	*n_animnoo.metiers_
7.	8.	87.50	24.20	*n_animnoo.pilote_l
14.	14.	100.00	59.28	*n_animnoo.process_
18.	19.	94.74	70.37	*n_animnoo.psot
3.	3.	100.00	12.69	*n_animnoo.rdsct
5.	5.	100.00	21.15	*n_animnoo.resp.equ
8.	10.	80.00	23.98	*n_animnoo.spo
28.	28.	100.00	118.77	*n_animnoo.supsct
13.	15.	86.67	44.31	*n_bacserveurs.gene
19.	19.	100.00	80.51	*n_bgp.qualite-prop
14.	15.	93.33	53.48	*n_bgp.service-clie
32.	41.	78.05	92.45	*n_chalons.internet
17.	25.	68.00	38.71	*n_creteil.ambassde
12.	17.	70.59	29.16	*n_dbl.gdp
5.	5.	100.00	21.15	*n_dbl.gestuir
59.	81.	72.84	152.51	*n_dbl.gpatrimoine
4.	6.	66.67	8.77	*n_dbl.lrt
6.	6.	100.00	25.38	*n_dbl.mr
16.	19.	84.21	52.14	*n_formonsnous.pali
20.	28.	71.43	49.67	*n_ft.comp.lang.xml
85.	87.	97.70	350.80	*n_ft.education.amb
100.	125.	80.00	303.88	*n_ft.metiers.webma
29.	29.	100.00	123.02	*n_ft.qualite
78.	124.	62.90	155.88	*n_ft.rh.stagiaire
4.	5.	80.00	11.98	*n_intragen.qualite
6.	7.	85.71	20.08	*n_intranno.qualite
4.	4.	100.00	16.92	*n_intranoo.accueil
29.	33.	87.88	101.22	*n_intranoo.club
6.	6.	100.00	25.38	*n_intranoo.si
16.	28.	57.14	26.24	*n_irc.assistance
61.	82.	74.39	163.45	*n_irc.bonnes-prati
4.	5.	80.00	11.98	*n_isi.atn.dns
18.	19.	94.74	70.37	*n_isi.atn.w
17.	19.	89.47	60.91	*n_isi.espace_sdp
6.	13.	46.15	6.15	*n_isi.metaframe
3.	3.	100.00	12.69	*n_marseille.ambaai
10.	12.	83.33	32.02	*n_marseille.gestel
14.	23.	60.87	25.97	*n_marseille.intran
3.	3.	100.00	12.69	*n_melun.developpem
18.	18.	100.00	76.26	*n_nantes.dlg
6.	6.	100.00	25.38	*n_netgestion.avis
28.	28.	100.00	118.77	*n_netgestion.budge
27.	27.	100.00	114.51	*n_netgestion.entra
3.	5.	60.00	5.40	*n_netgestion.perma
4.	4.	100.00	16.92	*n_netgm.pmi
2.	4.	50.00	2.47	*n_netgm.vif-decide
46.	55.	83.64	148.91	*n_paris.intranet.p
10.	10.	100.00	42.33	*n_paris.resocom
12.	12.	100.00	50.80	*n_poitou.internet
22.	24.	91.67	81.86	*n_push.test

7.	7.	100.00	29.62	*n_qualinoo.kiosque
20.	21.	95.24	78.83	*n_reseau.netbrx
8.	8.	100.00	33.85	*n_snpsi.axesdeprog
2.	3.	66.67	4.38	*n_snpsi.businessob
38.	43.	88.37	133.95	*n_snpsi.tras
3.	3.	100.00	12.69	*n_sondaganoo.calcu
2.	3.	66.67	4.38	*n_sondaganoo.livra
21.	21.	100.00	89.00	*n_sondaganoo.relat
7.	8.	87.50	24.20	*n_stquentiny.inter
3.	6.	50.00	3.70	*n_stquentiny.itoo
18.	18.	100.00	76.26	*n_toulouse.interne

L'AFC (analyse factorielle des correspondances) permet de décrire comment les données du tableau croisant les unités textuelles avec les mots s'éloignent d'une hypothèse d'indépendance entre les lignes et les colonnes en représentant par des "proximités" les associations existant entre les lignes et les colonnes. Le graphique suivant, 1er plan d'une analyse factorielle sur la matrice croisant les classes obtenues avec l'ensemble du vocabulaire, montre les proximités entre forums.



Nombre de points recouverts 5 dont 0 superposes

x	y	nom
-4	20	*n_chalons.interne
-3	20	*n_paris.intranet.

```
-2   20 *n_irc.bonnes-prat
-9   19 *n_snpsi.tras
-7   19 *n_ft.education.am
```

L'analyse quantitative a montré que les forums qui fonctionnent le mieux sur Intranoo sont d'une part les forums informatiques (qui couvrent une partie des forums métiers) et d'autre part les forums de petites annonces et de libre expression.

L'analyse des contenus de messages confirme la cohérence de ces deux catégories qui sont ici clairement identifiées.

Cependant dans le cadre d'un intranet, les forums les plus pertinents sont les forums métiers qui préfigurent de nouvelles formes de coopération dans l'entreprise (fonctionnement en projet, partage de savoirs et de savoir-faire…). Aussi avons-nous voulu concentrer notre analyse sur cette catégorie particulière de forums, qui rappelons-le est moins active que les autres.

3.2.2. Les sous-catégories de forums professionnels

Une nouvelle analyse a été réalisée sur le corpus de forums. Le nouveau corpus de messages traités en ne retenant que les forums « métiers ». Les forums non professionnels (petites annonces, libre expression) ainsi que les forums `ft.comp.os.unix/windows` et `hardware` ont été écartés de cette nouvelle analyse. Celle-ci permet en conséquence de distinguer les sous-classes des forums « métier » de la manière suivante :

- **Sous-classe n°1** : *problèmes informatiques liés à l'intranet*

  Cette sous-classe regroupe 29% des messages.

  Forums spécifiques de la sous-classe 1 :

```
*n_ft.comp.intranet(1025), *n_ft.comp.java(144),*n_irc.assistance(45),
*n_isi.atn.palier_9(66), *n_messagerie.admin(60), *n_messagerie.utili(90);
```

  Les domaines informatiques « purs » ont été éliminés de cette analyse. Cette sous-classe regroupe les forums dont la thématique est liée à l'informatique autour d'internet et d'intranet.

- **Sous-classe n°2** : *soutien aux vendeurs sur les produits et applications du SI*

  Forums spécifiques de la sous-classe 2 :

```
*n_albi.arp128(19), *n_animnoo.1015(47), *n_animnoo.diatonis(142),
*n_animnoo.gtc(4), *n_animnoo.metiers_(65), *n_animnoo.pilote_l(22),
*n_animnoo.process_(43), *n_animnoo.psot(43), *n_animnoo.supsct(79),
*n_bgp.qualite(4), *n_bgp.qualite-prop(55), *n_dbl.gdp(37), *n_dbl.gestuir(12),
*n_dbl.gpatrimoine(181), *n_dbl.lrt(18), *n_dbl.mr(15), *n_formonsnous.pali(41),
*n_formonsnous.pf.p(2), *n_ft.qualite(87), *n_isi.atn.w(55),
*n_isi.espace_sdp(46), *n_nantes.dlg(46), *n_reseau.netbrx(29),
*n_snpsi.axesdeprog(20), *n_snpsi.businessob(5), *n_snpsi.cartograph(3),
*n_snpsi.ged(2), *n_snpsi.org(1), *n_snpsi.tras(83), *n_sondaganoo.autre(4),
*n_sondaganoo.calcu(8), *n_sondaganoo.livra(11), *n_sondaganoo.relat(64),
*n_sondaganoo.sugge(6);
```

  Cette sous-classe (28 % des messages) regroupe la multitude des forums qui s'adressent aux vendeurs résidentiels et professionnels. Ceux-ci traitent des offres de services et de produits, mais aussi des applications du SI manipulées par les vendeurs. On y trouve la gamme des forums `animnoo`, `bgp`, `sondaganoo`, `snpsi`, `isi`. On peut se demander si la multiplicité des forums du domaine ne nuit pas aux usages et

surtout si la distinction entre les forums dédiés aux applications du SI et les forums sur l'offre de produits et de services est pertinente. En effet, dans la pratique quotidienne des vendeurs, SI et produits et services sont indissociables.

- **Sous-classe n°3** : *forum de discussion*

  Cette sous-classe regroupe 26% des messages.

  Forums spécifiques de la sous-classe 3 :

```
*n_intranoo.charte(405), *n_ft.rh.stagiaire(357), *n_irc.bonnes-prati(296),
*n_intranoo.accueil(11), *n_intranoo.si(8), *n_junk(3), *n_netgm.vif-decide(7),
*n_nice.veille_sugg(14), *n_dbl.dommages(7)
```

Ce site met en avant les reliquats de discussions libres dans les forums : après la fermeture du bêtisier, les participants se sont retrouvés sur `intranoo.charte` pour commenter la fermeture et dans `ft.rh.stagiaires` on trouve un certain nombre de débats sur des sujets divers. La co-présence du forum `irc` tient au fait que de nombreux stagiaires utilisent l'IRC comme outil de communication.

- **Sous-classe n°4** : *métiers de l'internet/intranet, webmestre, et ambassadeurs*

  Cette sous-classe regroupe 10% des messages.

  Forums spécifiques de la sous-classe 4 :

```
 *n_chalons.internet(76), *n_creteil.ambassadeurs(23), *n_ft.education.amb(179),
*n_ft.metiers.webmaster(81), *n_intragen.qualite(4), *n_marseille.gestel(23),
*n_marseille.intran(40), *n_nive.veille_conc(4), *n_paris.intranet.p(60),
*n_paris.resocom(13), *n_stquentiny.inter(13), *n_toulouse.interne(26);
```

Cette sous-classe regroupe les forums des ambassadeurs internet (le forum national et les forums régionaux) et le forum des *webmasters*, ainsi que des forums régionaux de veille sur internet.

Les ambassadeurs, bénévoles chargés de présenter internet dans les écoles sont répartis sur l'ensemble du territoire national et sont isolés dans leurs unités respectives. Ils trouvent dans les forums un lieu de partage d'expériences et d'information qui complète l'animation faite par la Direction du Projet Éducation sur le site. La proximité entre les forums ambassadeurs et les forums de veille sur internet s'explique par les besoins des ambassadeurs en terme de veille.

Il s'agit de lieux de discussion sur les métiers liés à l'intranet et internet, qui souffrent d'un manque de reconnaissance au sein de l'entreprise : les ambassadeurs sont bénévoles et leurs actions ne sont pas toujours valorisées dans leur activité professionnelle, et les *webmasters* n'ont pas de reconnaissance à la hauteur de leur investissement : ces deux catégories d'acteurs ont une passion commune pour internet/intranet, qui fait que leur investissement dépasse largement les 39 h hebdomadaires

- **Sous-classe n°5** : *gestion comptabilité et supervision*

  Cette sous-classe regroupe 3% des messages.

  Forums spécifiques de la sous-classe 5 :

```
 *n_bacserveurs.gene(25), *n_bac.bac(3), *n_bgp.service-client(27),
*n_netgestion.avis(13), *n_netgestion.budget(79), *n_netgestion.entraide(51),
*n_netgestion.perma(11);
```

Cette sous-classe regroupe des forums qui ont trait à la gestion et au budget. Ces forums constituent un pôle pilote de développement d'activité sur intranet, puisque la

clôture de gestion est entièrement gérée sur intranet. Le forum `netgestion.budget`, le mieux représenté dans cette sous-classe, a un fonctionnement très particulier par rapport aux autres forums. Il fonctionne comme une *hot-line*, où seul un individu, l'animateur, apporte des réponses transmises par la hiérarchie.

- **Sous-classe n°6** : *charte, déontologie des forums*

  Cette sous-classe regroupe 3% des messages.

  Forums spécifiques de la sous-classe 6 :

```
*n_animnoo.rdsct(7), *n_animnoo.resp.equ(7), *n_animnoo.spo(7),
*n_bgp.sante.perina(7), *n_isi.atn.dns(7), *n_isi.metaframe(7),
*n_melun.developpem(7), *n_nanoo.cdgpar(7), *n_netgm.pmi(7),
*n_poitou.internet(7), *n_qualinoo.kiosque(7), *n_rennes.collectiv(7),
*n_stquentiny.itoo(7);*n_ft.comp.lang.xml(0), *n_intranno.qualite(0),
*n_intranoo.club(0), *n_marseille.ambaai(0), *n_push.test(0);
```

  Dans cette sous-classe sont regroupés les messages présentant la charte des forums et les commentaires méta-discursifs sur les échanges dans les forums.

Globalement, l'analyse des échanges permet d'identifier trois grandes catégories de forums :

- Petites annonces et discussions libre
- Informatique « basique »
- Les forums professionnels (y compris informatiques)

Cette dernière la plus importante en nombre de forums, mais la plus faible en niveau d'activité, peut être décomposée en :

- Forums informatiques liés à l'intranet
- Forums sur les métiers de l'internet/intranet
- Forums pour les commerciaux (produits/services et applications) beaucoup trop nombreux
- Forums de comptabilité et de gestion

L'utilisation des forums serait facilitée par la simplification et la réduction du nombre de forums et par l'existence d'un guide thématique des forums en fonction des catégories que nous avons construites sur la base des messages échangés. Ainsi, par exemple, tous les forums concernant de près ou de loin les ambassadeurs seraient accessibles plus aisément.

3.3. Le multipostage

L'analyse du multipostage, crossposting en anglais, (envoi d'un même message sur plusieurs forums) permet de faire émerger les proximités entre forums en partant de l'idée qu'une publication dans plusieurs forums signifie pour l'auteur que les sujets traités sont proches. Les cas de multipostage sont très rares : 880 messages crosspostés sur 25555 messages (3 %). Comme le signalait un animateur,

Il n'y a pas tellement de recoupement parce que le découpage est pas trop mal fait.
E9/animateur/BD/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

Le graphique ci-dessous présente les proximités entre forums. Nous voyons :

- le rôle central joué par un forum comme ft.comp.intranet, nœud de réseau ;
- la proximité entre les forums de petites annonces (divers et informatique) et les forums de libre discussion
- le rôle de relais joué par ft.petites-annonces.divers dans le passage du bêtisier à libre_expression. Le graphe ne montre pas le rôle de ft.rh.stagiaires comme lieu de repli (sans doute parce que les intéressés y sont allés sans pratiquer le multi-postage).

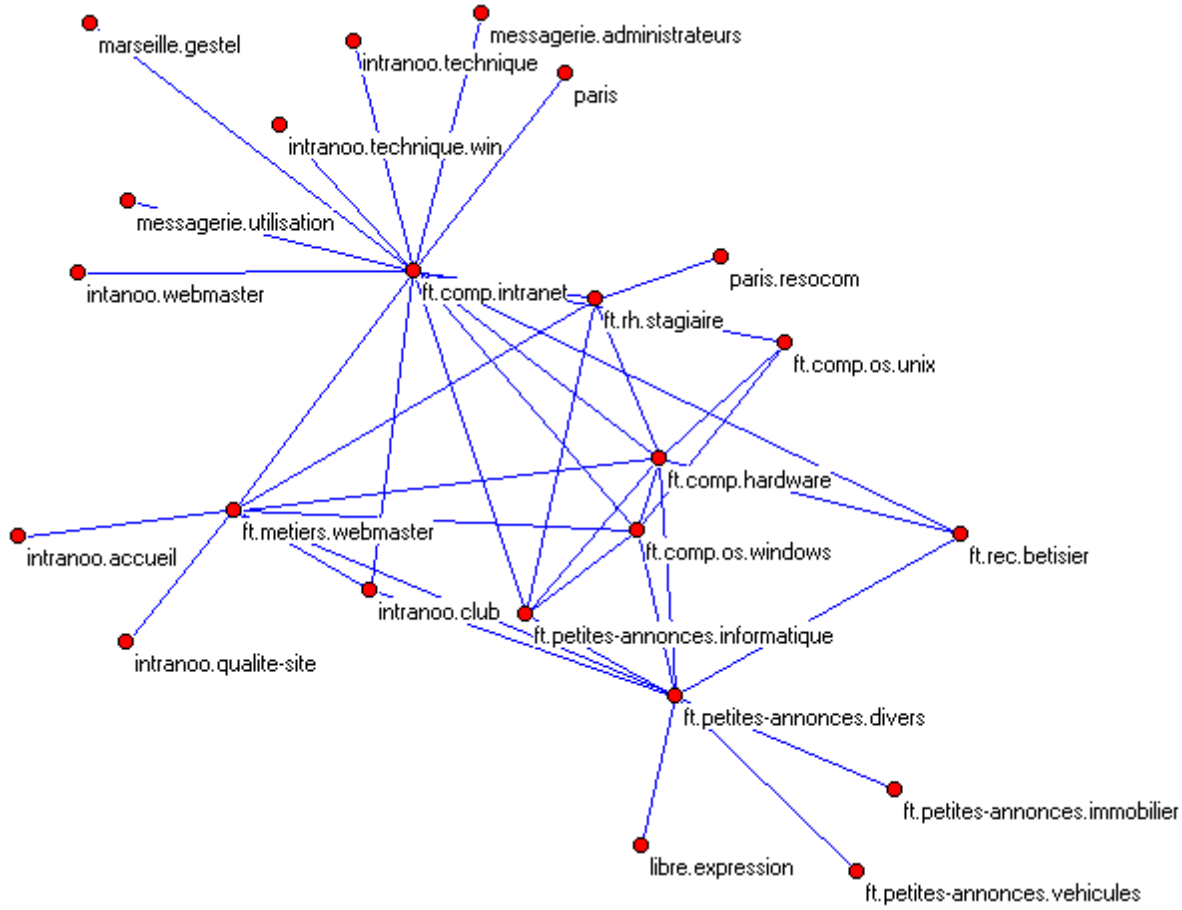


Figure 2. Proximités entre forums

3.4. Les sujets de discussion

On compte 5623 sujets différents sur la période et sur l'ensemble des forums.

38 % des messages sont restés en suspens : question sans réponse, remarque ou information sans commentaire. Quelques rares sujets ont au contraire suscité beaucoup

d'intérêt. Ainsi, le message « 99 % des sujets traités » qui critiquait la teneur des échanges dans le forum « libre expression » de Quimper a suscité une polémique (qui a parfois dérivé) de 136 messages. Viennent en tête des longs fils de discussion les sujets qui touchent à la question de la libre expression au sein des forums de l'entreprise. L'examen du tableau suivant montre que les sujets qui « marchent » le mieux ne sont pas des sujets professionnels. La longueur d'un fil peut être une ressource utilisée par le lecteur pour savoir (en plus du sujet), s'il a à faire à un échange d'information (qui pourra lui être utile) ou à une polémique. Le format de la question / réponse correspond mieux à l'échange d'information que les longs fils.

Sujet du message	*Forum(s) du fil*	*Thème majoritaire*	*Nb de messages du fil*
99% des sujets traités	Libre_expression (Quimper)	Débat sur la qualité des échanges dans ce forum, sur la libre expression, suite à un premier message critique, puis dérives.	136
AMANT	ft.petites-annonces.divers	Femme recherche amant ; la qualité des relations sexuelles ; tenter de cerner les qualités de la femme, échanges de "savoirs" sur Brassens, X est-elle une femme? ; joutes entre prétendants ; intervention du modérateur	108
Cinéma	Libre_expression (Quimper)	Les goûts cinématographiques, films français vs américains, le Coca-Cola contre le Fanta	106
ALLEZ PARME	ft.petites-annonces.divers	Équipes de foot, débat sur le dopage dans le sport; intervention du modérateur, demande de réouverture du bêtisier, la Bretagne envahie de touristes; réintervention du modérateur, demande de réouverture du bêtisier, bouclage sur le foot.	90
Remarque :	Intranoo.charte	Fermeture du bêtisier, la minorité agitée, l'anonymat dans les forums, la liberté d'expression…	85
Votez pour la voiture du siècle		Et chacun d'indiquer sa voiture préférée (premier ou second degré)	77
est-ce que les filles?		Est-ce que les filles draguent ?, la passion amoureuse, le choix du conjoint, les relations hommes-femmes, un poème, commentaires sur le poème, clôture par le modérateur.	74
Disque Dur disparu !!!	ft.petites-annonces.informatique	L'histoire d'un disque dur inaccessible, de tous les conseils des "experts"	67
un petit prb	ft.rec.betisier	Problème de maths ; discussion sur prix Nobel : math = médaille Fields	67
essai			60
FT a Linux-Expo = HONTEUX !!!	ft.comp.os.unix, ft.rh.stagiaires, ft.comp.intranet, ft.petites-annonces.informatique	Expo de Voilà par Echo sous Windows 98, Windows vs Linux, la com de FT vis à vis des internautes.	59
Big Brother is watching you!	ft.rec.betisier	A propos de la loi de protection pour les hébergeurs de contenus	57
CV/motivation	ft.petites-annonces.divers	Comment rédiger son CV et sa lettre de motivation ; lettres de motivation manuscrite ou électronique? ; les problèmes d'accent dans les messages ; informatique et domotique; graphologie…	57
TELE Cassee	Libre_expression	Demande d'aide pour poste de télé abîmé ; télé tue-l'amour ; dérive sur vodka, citron et fraise	57
new irc	ft.petites-annonces.divers	Demande d'aide sur IRC, agression, débat sur l'attitude à adopter dans ses cas-là (contexte : fermeture du bêtisier)	57
betisier fermé	ft.petites-annonces.divers	Débats à propos de la fermeture du	56

Sujet du message	*Forum(s) du fil*	*Thème majoritaire*	*Nb de messages du fil*
	puis intranoo.charte.	bêtisier : constat de dérives, de l'existence de pollueurs, utilité entant que "pause-café", regrets des anciens utilisateurs.	
des voitures et des petits pois	ft.petites-annonces.vehicules	Vente de voiture dans un supermarché Casino; entretien des automobiles par l'utilisateur	56

L'examen des contenus des fils de discussion les plus longs montre qu'il s'agit en général de débats sur des sujets généraux, faiblement liés aux questions d'entreprise. Dans ce type d'échange, la dérive par rapport au sujet initial est de mise et les changements thématiques nombreux au cours de l'échange. La question de la fermeture du bêtisier donne lieu à des débats nombreux et nourris. Cela tient en partie à notre période d'observation. On notera que les interventions du modérateur, qui systématiquement signale le caractère hors-sujet de la discussion en cours, sont efficaces, puisqu'elles clôturent en général l'échange.

4. LES PARTICIPANTS AUX FORUMS

Nous reprenons dans cette partie l'analyse des logs de connexion et l'analyse du champ « from » (auteur de message) dans les en-têtes des messages. Ces données « objectives » sont enrichies par les entretiens.

4.1. Des niveaux d'engagement très variables : 85 % de spectateurs invisibles, un petit nombre d'intervenants très actifs

4.1.1. Fréquentation des forums

Sur la semaine d'observation des logs de connexion, 3482 participants[3] se sont connectés aux forums, parmi lesquels seuls 518, soit 15 %, ont posté un message. Ceci nous permet de poser que **sur les forums Intranoo, 85 % des participants sont des spectateurs invisibles**[4] Le public invisible des forums est près de 6 fois plus important que le public actif, qui poste des messages.

Sur la période de suivi des messages de 4 mois, 2606 auteurs différents sont intervenus dans les forums. Si l'hypothèse ci-dessus (les participants qui postent des messages ne représentent que 15 % du total des participants), alors on peut estimer qu'il y a plus de 17 000 personnes qui fréquentent les forums Intranoo, soit un peu plus de 10 % du personnel de France Télécom et près de 20 % des personnes connectées à Intranoo.

Notons qu'il ne faut pas confondre auteur et individu :

- un même auteur peut recouvrir plusieurs individus, comme « nom anonymous@francetelecom.fr ».
- beaucoup d'intervenants modifient leur identité au fil du temps ou selon les forums dans lesquels ils interviennent, en y ajoutant un pseudo, en remplaçant leurs noms par des initiales...;

L'observation des participants actifs montre que :

- 35 auteurs (sur 2606) écrivent 25 % des messages postés
- 38 % des auteurs ne sont intervenus qu'une fois, et 75 % moins de 6 fois.

---

[3] Il s'agit en réalité d'adresses IP et non pas d'individus. Nous assimilons les adresses IP à des participants, en posant, un peu hâtivement, que les postes de travail sont pour une large majorité individuels.

[4] Ce résultat est fragile dans la mesure où nous ne disposons que d'une semaine de connexion.

Ces deux derniers résultats correspondent à ce que l'on peut observer sur les forums Internet, où la majorité des messages sont postés par un petit noyau d'actifs. Dans le forum d'entraide Wanadoo, 15 intervenants sur 6 000 (sur une période de six mois) ont posté un quart des messages et 60 % des individus ne sont intervenus qu'une fois[5]. Par rapport à ce forum Wanadoo, les forums Intranoo semblent un peu moins tenus par une petit noyau.

4.1.2. Modes de participation

Lire plutôt qu'écrire

L'analyse des logs montre qu'en moyenne un individu lit 20,7 messages par semaine et en poste 0,7. En moyenne, il y a sur les forums un message posté pour 29 messages lus.

Dans les entretiens, les participants aux forums déclarent effectivement lire beaucoup plus de messages qu'ils n'en postent :

Oui il y a beaucoup plus de lecteurs que de contributeurs. Il y a surtout des contributeurs très réguliers.

E9/animateur/BD/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

C'est beaucoup de lecture et de temps en temps je donne des réponses.

E4/forum/ - / - /homme/ - ans

Je lis plus que je ne poste.

E13/enquête/DR/niveau 2/homme/36-45 ans/Commercial

Je ne pose pas énormément (de question) mais j'en pose de temps en temps.

E4/forum/ - / - /homme/ - ans

Lors des entretiens, il est apparu que les participants contribuaient moins qu'ils ne pourraient le faire. L'attitude adoptée est assez passive par rapport aux questions posées dans le forum :

Tout à fait passif. Éventuellement s'il y a des questions auxquelles je peux répondre, je le fais.

E17/enquête/BE/niveau 3/homme/36-45 ans/-

Les participants sont principalement à la recherche d'informations. La contribution n'est pas toujours intégrée comme une démarche naturelle.

Prendre de l'information, j'ai pas eu besoin de mettre de l'information en ligne.

E11/enquête/BD/niveau 2/homme/36-45 ans/Informatique

Seuls les utilisateurs les plus chevronnés ont intégré la nécessité de l'échange : il faut contribuer pour espérer obtenir des réponses à ses questions.

J'ai aussi cet aspect où je contribue avec toujours cette règle- il faut donner pour recevoir.

E7/animateur/DR/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

Même s'ils n'ont pas tout à fait intégré la règle, certains se rendent bien compte que le fonctionnement d'un forum implique qu'il y ait des contributeurs, et mieux encore que chacun contribue.

je pense que si tout le monde se contentait par exemple de rechercher des informations, personne n'obtiendrait l'information.

E6/forum/ - / - /homme/ - ans

[5] *Cf.* (Beaudouin et Velkovska, 1999).

Stratégies de lecture :

En ce qui concerne la lecture, les habitués des forums ont mis en place des stratégies de lecture rapide efficaces. La démarche consiste à lire le sujet des fils de discussion, éventuellement le premier message pour décider de lire ou non l'ensemble du fil.

Je lis une première fois l'en-tête. Si le sujet m'intéresse, je lis le message. Si le sujet ne m'intéresse pas, je mets ignorer sur le fil de discussion.

E6/forum/ - / - /homme/ - ans

Je lis le premier et si ça m'intéresse pas je le vire. (...) A priori, j'essaye de regarder tous les sujets mais bon c'est vrai il y en a qui prennent les forums pour l'IRC et donc ça ne m'intéresse pas du tout.

E13/enquête/DR/niveau 2/homme/36-45 ans/Commercial

Je lis tout. Je regarde une ou deux réponses pour voir un peu le style, la tendance un petit peu de la réponse. Ca m'arrive de ne pas tout lire le fil de discussion. Mais d'une manière générale, je lis tout quand même. Dès qu'une réponse me paraît importante, je la sauvegarde.

E25/animateur/BRHF/homme/ - /Intranet-Internet

Non. Je visite. Je lis très rapidement. Il y a des fils qui peuvent être intéressants, des fils qui ne présentent aucun intérêt pour moi. Soit le titre est suffisamment explicite pour que je regarde ou que je ne regarde pas. Peut-être que je loupe des trucs.

E24/enquête/BRX/niveau 4/36-45 ans/Logistique

Répondre instantanément aux questions posées n'est pas une pratique fréquente, les participants attendent plutôt que d'autres s'en chargent :

Si je voyais dans un forum quelconque une question dans laquelle je connaîtrais la réponse, en général je ne suis pas le seul à connaître la réponse. Si la réponse tarde à venir et si ça ne me demande pas trop de mal, il est probable que je la donnerais.

E24/enquête/BRX/niveau 4/36-45 ans/Logistique

Si c'est vraiment une question d'un débutant sur un sujet, vous laissez passer. Il y aura bien quelqu'un qui aura du temps qui lui répondra. C'est un peu une manière d'aller à l'essentiel.

E23/enquête/BD/niveau 4/36-45 ans/Recherche

Le manque de temps est une des raisons avancées : écrire un message prend beaucoup plus de temps que la lecture.

Oui bien sûr. Je fournis des réponses quand je les ai. Dans la mesure où j'ai le temps de le faire.

E25/animateur/BRHF/homme/ - /Intranet-Internet

En fait, il y a aussi un problème de temps. Je pourrais répondre à certains moments, je réponds pas parce que j'ai pas le temps. Quand vous commencez à connaître pas mal de sujets sur tout ça, vous avez aussi beaucoup de boulot et vous avez pas forcément le temps de répondre proprement. Ca prend tout de suite 10 minutes, 1/4 d'heure. Faire attention à votre orthographe, votre syntaxe.

E23/enquête/BD/niveau 4/36-45 ans/Recherche

J'ai aussi compris l'intérêt de mûrir un message. On prend du recul un peu.

E7/animateur/DR/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

Un forum qui marche doit avoir beaucoup de lecteurs, des intervenants et un noyau de contributeurs actifs, parmi lesquels peut apparaître la figure de l'animateur reconnu par les autres comme expert.

4.1.3. Interventions dans les forums pendant les heures de bureau

La répartition hebdomadaire des messages montre qu'il s'agit d'une pratique professionnelle pratiquée depuis le lieu de travail, pendant les jours ouvrables. Le très faible trafic le samedi témoigne sans doute d'une très faible implication et/ou manque de temps des vendeurs qui travaillent le samedi.

L'activité croit tout au long de la semaine pour atteindre son maximum le vendredi. (pour le graphique suivant, les semaines avec un jour de congé ont été exclues).

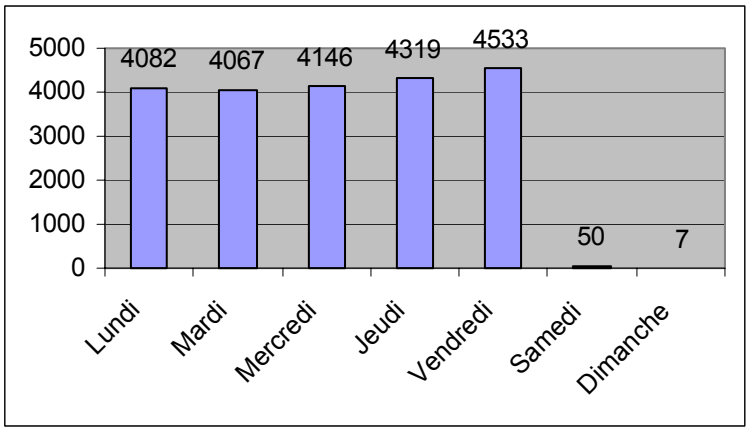


Figure 3. Nombre de messages postés selon les jours de la semaine

Les heures d'activité sur les forums correspondent aux horaires de travail classiques. Comme pour l'usage du téléphone en entreprise, nous retrouvons deux pics d'activité : un le matin autour de 11h, l'autre l'après-midi autour de 15h, séparés par une baisse de l'activité assez nette à l'heure du déjeuner.

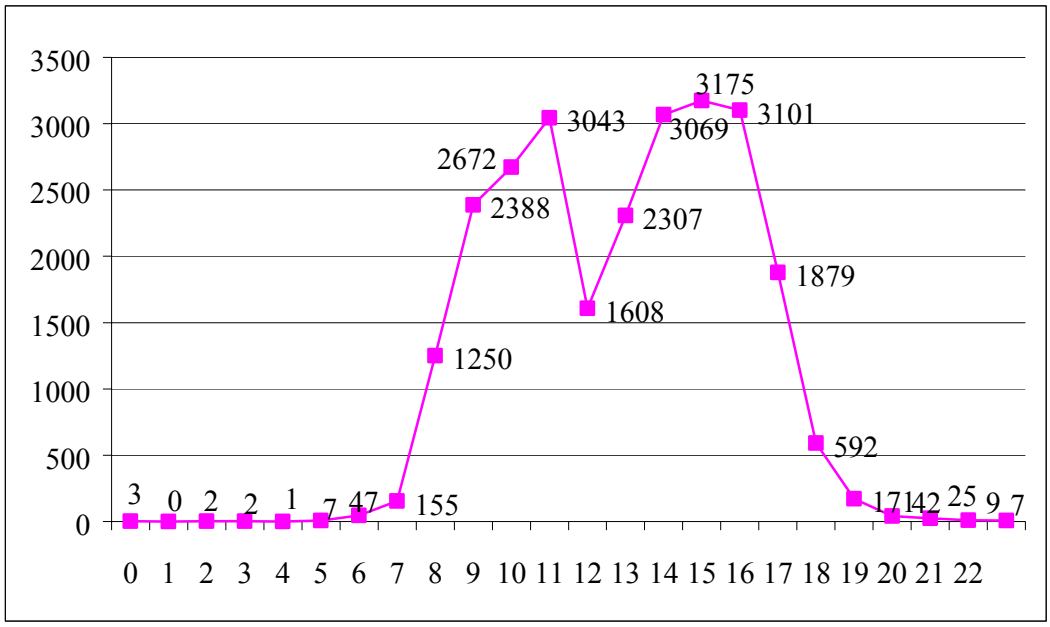


Figure 4. Nombre de messages postés selon les heures du jour

Lors des entretiens, plusieurs personnes se sont déclarées soucieuses de ne pas poster de messages pendant les horaires de travail sur des forums qualifiés de non professionnels (petites annonces, forums de bavardage).

> *Je regarde pour que les heures à laquelle j'y figure ne soient pas en plein milieu de journée. On n'aime jamais les coups de bâton.*
>
> E21/enquête/DR/niveau 3/36-45 ans/Technique

> *Q. Vous dites que vous n'intervenez pas, pourquoi ?*
>
> *R. Voir mon nom inscrit sur le forum... c'est peut-être ça. Peut-être avoir aussi des réflexions dans mon service. On ne sait jamais, je me méfie.*
>
> E22/enquête/BD/extérieur/moins de 25 ans/Informatique

> *Au niveau des forums, est-ce que vous pensez que la hiérarchie, s'ils vous voient sur un forum, ils pensent que c'est de la perte de temps ? On fait ça entre midi et deux !*
>
> E14/enquête/BE/extérieur/homme/26-35 ans/Informatique

Nous avons construit les courbes de répartition horaires des messages sur les forums "professionnels" (y compris les forums informatiques), qui regroupent 41 % des messages et les forums de petites annonces et de libre discussion (Libre_expression à Quimper et Bêtisier) qui représentent 59 % des messages sur notre période. Le profil horaire ne semble pas très différent selon ces deux catégories de forums.

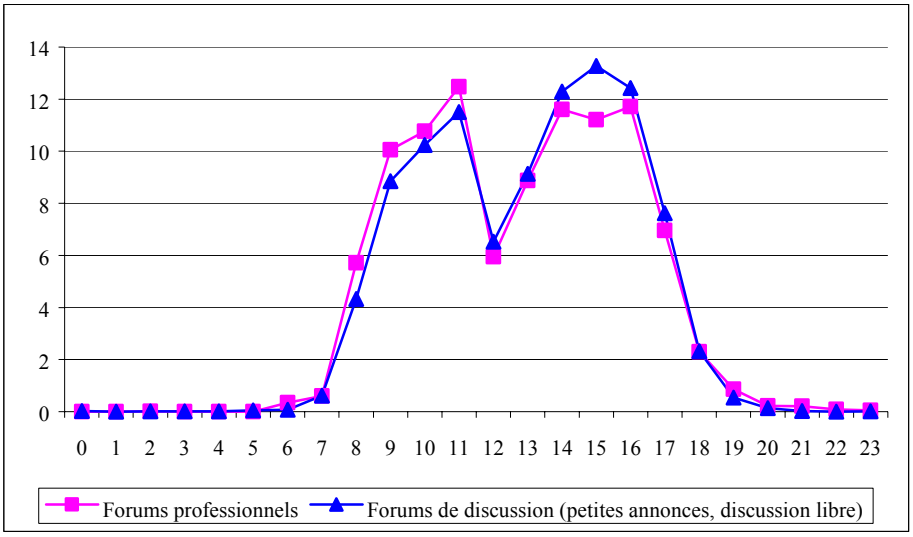


Figure 5. Répartition des messages dans les forums professionnels et de discussion selon les heures de la journée

4.2. L'animation : un mode de participation très spécifique

Nous venons de voir que les modes de participation dans les forums sont très variables. Face à ces degrés variables d'engagement, la figure de l'animateur devient centrale.

4.2.1. Des animateurs peu nombreux sur les forums Intranoo, une présence considérée comme indispensable

La première remarque à faire sur la question est qu'il règne un certain flou, dans la représentation que se font les usagers, lorsqu'il s'agit de savoir si les forums sont animés ou non :

> *A priori sur aucun forum, il n'y a des animateurs. Il y a quelqu'un qui gère le forum de façon technique mais au niveau animation, à ma connaissance, non. Peut-être dans certains forums régionaux, mais les forums nationaux a priori il n'y a personne.*
>
> E6/forum/ - / - /homme/ - ans

> *(…) les animateurs ça se passe bien. Il y a beaucoup de forums sur lesquels ils sont invisibles, il y a d'autres forums sur lesquels ils sont totalement visibles parce que c'est leur rôle.*
>
> E3/forum/ - / - /homme/ -

Ces extraits illustrent l'ambiguïté qui règne dans la perception que les usagers des forums ont de l'existence et de l'activité des animateurs : d'un côté certaines personnes perçoivent la présence d'animateurs alors que, d'un autre côté, d'autres usagers déplorent leur absence. La présence d'un modérateur est ressentie et appréciée. Nous avons pu observer que les interventions du modérateur étaient très efficaces pour mettre fin aux dérives dans les fils de discussion. Le fait que ce rôle ne soit pas officialisé met en péril le bon fonctionnement des forums.

L'animation des forums est perçue comme un besoin par ceux des utilisateurs qui en déplorent l'absence, surtout pour les forums métiers qui n'arrivent pas à fonctionner tout seuls :

Du monde doit s'engager dessus, si un forum existe il doit y avoir une personne qui le gère.

E21/enquête/DR/niveau 3/36-45 ans/Technique

J'estime qu'il faut vraiment quelqu'un qui s'occupe des forums sérieusement pour les animer, pour faire des FAQ, pour s'occuper de la création/suppression. Je trouve qu'il y a une perte d'informations énormes parce que de temps en temps je retombe sur un truc et je sais qu'il y a eu la réponse il y a deux, trois mois.

E9/animateur/BD/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

4.2.2. Des rôles divers : animer, modérer, mettre en relation

Dans ce noyau de contributeurs actifs, il doit y avoir l'animateur, qui a plusieurs rôles à jouer. Dans son rôle premier **d'animation,** il est chargé de lever l'inhibition liée à la prise de parole, d'animer les échanges, d'apporter des informations, de proposer la synthèse des échanges dans des FAQ…

L'animation de forum ? (...). C'est une activité qu'on confie à quelqu'un. Cela dit, animer le forum- ça veut dire écrire la charte du forum. Ca veut dire, mettre en place un réseau d'utilisateurs, une masse critique suffisante d'utilisateurs, accompagner ceux qui ne connaissent pas les forums. Il faut aller parfois sur leur position de travail pour configurer leur navigateur, voire entrer les coordonnées etc. Donc il y a des soutiens aux utilisateurs de forum. Derrière dans l'exploitation des forums, il faut l'animation en tant que telle donc créer la dynamique d'échange, rester convivial, encourager la convivialité, calmer s'il faut calmer etc. Derrière tout ça il faut analyser et synthétiser les échanges. Si c'est un forum qui a une vie un peu plus longue, il faut faire une FAQ. C'est un boulot, quoi.

E7/animateur/DR/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

L'animation du forum, c'est aussi de dire : allez-y. On n'est pas là pour juger.

E7/animateur/DR/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

Il a un rôle de **médiation** entre les participants au forum et les responsables du domaine qui ne fréquentent pas le forum. Il est ainsi chargé de rediriger vers les personnes compétentes les questions posées, d'inciter ces dernières à répondre dans le forum ou bien de transmettre les réponses. Du fait qu'il joue le rôle d'intermédiaire entre le forum et l'organisation, sa position et son statut doivent être reconnus par les deux parties.

Quand un sujet est bien, je leur dis- c'est là que je l'ai eu. En général, ils viennent me voir pour me demander une question. Je leur dis- attends, je pose la question dans un forum. Voilà.

E21/enquête/DR/niveau 3/36-45 ans/Technique

Enfin, il a un rôle de **modération** : il écrit ou informe les participants sur les règles de fonctionnement du forum, il recadre quand les règles ne sont pas respectées (dérives par rapport au sujet, envoi d'un message dans un mauvais forum…). Il peut contribuer à réguler la question des incivilités dans les forums, quand la régulation ne se fait pas d'elle-même. L'idée récurrente est que le modérateur joue un rôle de gardien, de garant du bon fonctionnement du forum. Les usagers semblent se faire une idée claire du rôle que devrait endosser cet animateur :

(...) Ce serait bien d'avoir un modérateur qui fasse ça, cette démarche d'apprentissage, qui sucre quand il y a vraiment de l'abus et qui fasse la part des choses quand c'est un message anonyme qui touche une critique de l'organisation. (...)

E7/animateur/DR/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

« (...) J'interviens toujours dans les mêmes en fait, ceux qui n'ont pas d'animateur désigné. (...) C'est du recadrage, pas forcément négatif, quelqu'un qui se trompe de forum. (...) C'est pas de l'animation. Je ne suis pas spécialiste des différents domaines abordés sur ces forums. Donc j'ai pas tellement de légitimité pour le faire. C'était toujours du recadrage : je reposte la charte, si c'est quelqu'un qui s'est gouré de forum. »

E9/animateur/BD/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

Les rôles d'animation et de modération peuvent cependant être tenus par des personnes différentes, comme le suggère l'extrait suivant, le modérateur étant chargé de vérifier la cohérence des messages avec le forum dans lesquels ils sont postés et le respect de la charte, l'animateur ayant, lui, véritablement un rôle d'animation en tant que tel :

Quand vous allez sur un forum et puis que vous voyez qu'il n'y a rien de nouveau depuis un mois, au bout d'un moment vous n'y allez plus. C'est important de montrer qu'il vit. (...) On arrive derrière à retrouver des informations ou à relancer des débats en fait. Il faut un animateur de la même façon qu'il faudrait un modérateur. (...) Ca peut être la même personne mais c'est vrai que c'est deux rôles quand même…Le rôle du modérateur n'est pas simple – est-ce que cet article a raison d'être dans les newsgroups ? L'animateur, c'est plus quelqu'un qui connaît bien le domaine, qui va relancer un peu perpétuellement le sujet.

E23/enquête/BD/niveau 4/36-45 ans/Recherche

4.2.3. Un problème d'identité : animateur reconnu par ses pairs ou par l'organisation ?

Si, dans certains forums, le rôle d'animateur est officiel, comme dans le forum ft.netgestion.budget ou ft.education.ambassadeurs, dans beaucoup de cas, on observe l'émergence de rôles assimilables à celui d'animateur ou de modérateur ou bien le fait que certains usagers réguliers et particulièrement actifs d'un forum jouent un rôle équivalent ou presque équivalent. Dans ce cas, la reconnaissance du statut passe par les pairs et non plus par la hiérarchie.

Il doit y avoir des animateurs…je ne m'estime pas animateur. Je suis tout au plus co-animateur de la communauté des webmasters pour reconnaître la fonction de webmaster.

E7/animateur/DR/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

Moi je passais. Jean-Louis n'avait même pas eu le temps de faire son message de bienvenue que j'avais déjà écrit dans son forum. Après on s'était croisé : voilà le Lucky Luke des forums ! Je sais que je m'étais fait aussi cette réputation donc au moins à la DINU parce que j'étais très très actif dans les forums de Dinoo. (...) C'est aussi un peu quelque part une manière d'affirmer sa présence dans cette communauté. C'est un esprit de communauté.

E7/animateur/DR/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

Dans ce deuxième extrait, on relève deux idées importantes : dans l'esprit des utilisateurs eux-mêmes, le rôle d'animateur semble revenir à ceux des usagers qui se montrent les plus actifs sur les forums ; en outre, l'animation est indissociable de la notion de communauté qui se trouve associée à la vie d'un forum.

Il ne s'agit pas seulement d'activité, mais de compétence. Un participant qui contribue de manière experte à un forum, en répondant aux questions pointues, en apportant des informations « rares » pourra légitimement devenir animateur.

Un usager non désigné comme tel peut donc s'attribuer ce rôle dans la mesure où il possède une bonne connaissance du mode de fonctionnement des forums en général et une connaissance suffisante de l'ensemble des forums disponibles et des thèmes respectifs auxquels ils sont consacrés. Ce sont les conditions requises pour rendre légitimes le fait de poster la charte ou celui de réorienter un message mal posté. L'un des utilisateurs du forum considère que pour qu'un contributeur actif soit reconnu comme leader, il doit :

- Être convivial, surtout dans sa manière de répondre à des nouveaux ;

- Avoir des compétences dans le domaine ;

- Posséder un site qui donne des informations sur le domaine (un site qui valide l'expertise et qui soit utile aux autres).

La reconnaissance apportée par les co-participants au forum a beaucoup de valeur aux yeux de ces contributeurs actifs.

> *Il y a pas mal de gens qui viennent me voir, ben je suis fier. Concrètement ce qui m'a conforté dans l'idée de m'exprimer, lors de mes débuts en forum, c'est d'avoir quelqu'un derrière qui disait- oui, je suis d'accord avec M.. Quand on voit que ce sont des gens qui sont de la maîtrise d'ouvrage intranoo, des directeurs de projet x ou y, forcément ça conforte. On a un peu plus confiance en soi pour écrire. On dépasse cette peur. Quand on a cette popularité peut-être derrière, on se dit que finalement...*
>
> E7/animateur/DR/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

Une reconnaissance officielle du statut d'animateur ou de contributeur très actif dans les forums paraît indispensable si l'on veut éviter un phénomène de lassitude chez les pionniers des forums. Cette question de la reconnaissance du métier d'animateur vaut aussi bien pour les forums que pour les sites. On comprend que des forums comme ft.metiers.webmaster, qui défendent l'identité du métier de Webmaster aient du succès auprès des Webmasters et animateurs.

> *Je pense que les bonnes volontés ne suffisent plus et s'effritent. Je pense que c'est plutôt un travail à part entière qui fait partie des nouveaux métiers du multimédia : animateur de forum.*

La désignation des « animateurs » par les pairs est corrélative de la notion d'autorégulation des échanges : selon certaines personnes interrogées, la solution ne passe pas, en effet, par la désignation d'un animateur/modérateur officiel :

> *Interviewer : « Il faudrait un animateur ?*
> *→ Il ne faut pas faire de censure. »*
>
> E4/forum/ - / - /homme/ -

mais par un apprentissage de l'autodiscipline dans les forums :

> *« (...) On était quelques-uns à avoir bien compris qu'il fallait qu'on s'auto-régule. J'avais appelé ça la confrérie, la gestion confraternelle de l'esprit forum. On était quelques-uns à s'auto-réguler. Quand un nouveau débordait, on était tous là en disant : « ouais, c'est pas fait pour ça ». (...) Mais en tout cas il y avait cet aspect-là, d'avoir des leaders dans un forum, c'est pas mal. (...) L'animation du forum, c'est aussi de dire : allez-y. (...) »*
>
> E7/animateur/DR/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

Quand certaines personnes interrogées considèrent qu'elles sont plus ou moins en droit d'intervenir auprès des autres usagers sur la question du mode de fonctionnement des forums, d'autres usagers adoptent une position de retrait :

> *Je suis spectateur, demandeur d'informations assez basiques. (...) Quand j'animais le forum interconnexion, effectivement, je pouvais avoir un rôle d'animateur mais là je ne suis plus qu'un simple participant. Ce n'est pas à moi d'usurper les fonctions d'un autre.*
>
> E5/forum/ - / - /homme/ -

Certains forums parviennent à s'auto-réguler « naturellement », souvent grâce à la présence d'un petit groupe d'habitués actifs, soucieux du bon fonctionnement du forum. Ils se chargent de recadrer, d'animer les échanges. Quand ce petit noyau n'existe pas dans un forum, la présence d'un animateur et/ou d'un modérateur s'avère indispensable. Sur les forums Intranoo, le manque d'animation explique en partie les dérives, l'agressivité, et l'engourdissement de certains forums.

4.3. L'anonymat dans les forums

4.3.1. Manière de se présenter dans les forums

Il existe plusieurs manières de se présenter dans les forums Intranoo :

- avec son identité France Télécom, en indiquant son prénom, son nom de famille et son adresse électronique dans l'entreprise, éventuellement en ajoutant une signature électronique indiquant les coordonnées (service, téléphone, adresse site…) ;
- en utilisant un pseudo mais en donnant l'adresse électronique France Télécom. Dans ce cas, la personne est identifiable et joignable par les autres. L'usage d'un pseudo ou d'initiales fait partie des jeux entre initiés, habituels sur les forums ;
- en utilisant un pseudo et une fausse adresse mail. Dans ce cas, il y a réellement la volonté de masquer son identité, même si elle est connue par une partie des habitués. Dans les cas suivants, par exemple, les usagers combinent l'emploi d'un pseudonyme et le choix d'une adresse factice, ce qui fait d'eux de vrais anonymes :

  Kender <yadelajoie@francetelecom.fr>
  Gee< « Add'Nto(X) »@electro.buzz>
  Le Polak<fdbgfsghd@hjgf.hg>
  Lunics<Lunics@Leseul.Levrai>
  Fat Controller<Will Self@186.pbm>
  Fraise<Fraise@potager.com>

- en apparaissant avec l'identité « anonyme ». Ceci peut provenir d'un mauvais ou non paramétrage du lecteur de news ou d'un désir de cacher son identité.

Les participants établissent des distinctions importantes entre ces différentes manières de se présenter. La pratique du pseudo, héritée de la culture des news, est bien

admise, surtout quand la véritable adresse électronique est indiquée, en revanche celle de l'anonymat ne l'est pas.

> *Il y a deux façons d'effacer son identité : il y a ceux qui donnent un pseudo et qui le gardent, donc à la fin on a quand même un suivi du personnage, et il y a ceux qui mettent «anonymous ».*
>
> E2/forum/BE/apprenti/homme/moins de 25 ans

> *Il y a de tout. Avant il n'y avait de pollution, tout le monde était anonyme. Là, il y a des gens qui visiblement sont des internautes de culture qui ont des pseudos relativement sympas, même assez marrants. Et puis on voit encore des anonymes.*
>
> E3/forum/ - / - /homme/ - ans

> *J'ai pris un surnom et par contre dans le mail je m'identifie avec ma véritable adresse. Quand on lit un de mes messages les gens peuvent savoir qui je suis.*
>
> E4/forum/ - / - /homme/ - ans

Si pour quelques uns la volonté de poster en anonyme paraît évidente, il n'est pas toujours aisé de distinguer dans les messages anonymes l'intention réelle d'anonymat.

La question des pseudonymes – sinon celle de l'anonymat - est à dissocier de la question d'une censure possible des messages: ce n'est pas forcément par crainte de la censure ou de mesures de répression que l'utilisateur y a recours. Un exemple : dans le forum 'ft.petites-annonces.informatique', sous le titre « Vends le Film "Menace Fantome" », une personne apparaissant sous son pseudonyme propose une copie pirate d'un film. A la fin du message, cette personne donne son numéro de téléphone cellulaire : il devient donc possible de la retrouver et de l'identifier. Une partie du fil de discussion qui suit se développe autour de la question de l'illégalité de ces pratiques. Par ailleurs, quelques incidents ont montré que l'identité « réelle » des personnes pouvait être facilement retrouvée par les autres participants au forum ou par les administrateurs.

4.3.2. Les pseudonymes : se constituer une identité de réseau

Les pseudonymes sont fréquemment utilisés dans les forums, pour enrichir l'identité électronique de l'individu. Il existe deux lieux où le pseudonyme est susceptible d'apparaître :

- Dans la partie « From » de l'en-tête ;
- à la fin du message, sous forme de signature, ainsi que dans le corps des messages, sous forme de référence directe ou indirecte à un usager.

A partir de ces données, on peut observer les phénomènes suivants :

L'usage de pseudonymes est assez fréquent dans les forums

• cas 1 : le pseudonyme apparaît dans la case « expéditeur », mais il est suivi de l'adresse électronique officielle, c'est-à-dire professionnelle, de la personne qui a écrit le message :

• cas 2 : le pseudonyme peut être en outre suivi d'une adresse électronique inventée, souvent à caractère humoristique.

Ex : LeFred frederic.seau@reponse.dans.le.forum

Cet usager donne ses nom et prénom, même s'il maquille son adresse électronique en fausse adresse, demeurant ainsi non accessible directement.

Lorsque le message dont l'auteur a adopté un pseudonyme est signé :

- soit c'est le pseudonyme qui apparaît :

Ex : l'utilisateur qui a choisi le pseudonyme « Metoo » laisse apparaître son adresse électronique dans l'en-tête et signe son message doublement : d'une part en inscrivant son pseudonyme, d'autre part avec son URL, ce qui le rend identifiable[6].

- soit le véritable nom de la personne :

Ex : l'utilisateur qui s'est attribué le pseudonyme « Bigmat » donne son adresse électronique à la suite de son pseudonyme dans l'en-tête mais il signe ses messages de son véritable prénom : Matthieu. Autre exemple rencontré dans le forum 'toulouse.internet' : un intervenant a adopté le pseudonyme « vengeur masqu' », ne donne pas son adresse dans l'en-tête mais, à la fin de son message, il signe une fois avec une abréviation de son prénom (« stef »), une autre fois avec cette même abréviation, suivie de son adresse électronique privée ainsi que de l'adresse de sa page personnelle.

Les pseudonymes sont très courants dans les forums informels du point de vue du contenu :

Dans les forums de petites annonces, dans ceux qui se sont érigés en lieux de libre expression ('libre_expression' sur le site de la DR de Quimper, 'intranoo.charte') ainsi que dans les forums spécialisés touchant les questions d'informatique, l'usage de pseudonymes est très fréquent. Pour les forums informatiques, on peut faire l'hypothèse qu'il s'agit d'une pratique plus ancienne liée à un usage antérieur à la fréquentation des forums de cet intranet : hot-lines et newsgroups sur Internet, etc.). En revanche, dans les forums spécialisés centrés sur d'autres thèmes (forums métiers, par exemple), les pseudonymes sont beaucoup plus rares, voire absents. C'est le cas du forum 'ft.qualite' où ce sont uniquement les noms des personnes intervenant dans le forum qui apparaissent : 14 personnes différentes ont posté 21 messages. Parmi ces 14 personnes, une seule fait usage d'un pseudonyme, les autres indiquant soit leur nom, soit leur prénom, soit les deux, suivi(s) de leur adresse électronique professionnelle. En revanche, une observation analogue des messages postés dans le forum 'ft.rh.stagiaire' donne les résultats suivants : nous avons récolté, à une date donnée, 1260 messages. Ces messages ont été postés par un peu plus de 130 personnes, la répartition étant la suivante :

[6] C'est ainsi, d'ailleurs, que dans le forum '_libre_expression' sur le site de Quimper, un utilisateur poste un message signé « le webmaster » et annonce la fermeture prochaine du dit forum. Or les autres utilisateurs ont tôt fait de découvrir la supercherie et l'identité de l'auteur du message grâce à l'URL qui apparaît dans le message.

- 63 individus donnent d'eux-mêmes une identité claire (nom et/ou prénom et adresse électronique professionnelle ou personnelle ne contenant pas de pseudonyme) ;
- 29 individus emploient un pseudonyme, mais ils l'accompagnent de leur adresse électronique professionnelle donnant leur identité ;
- 10 individus emploient un pseudonyme et l'accompagnent d'une adresse électronique personnelle contenant un pseudonyme (identique ou non au premier) ;
- 21 individus emploient un pseudonyme et l'accompagnent de leur adresse électronique professionnelle contenant elle-même un pseudonyme ;
- 13 individus utilisent un pseudonyme qu'ils accompagnent d'une adresse fantaisiste (mais quatre cas demeurent incertains : s'agit-il vraiment d'adresses factices ?).

Les trois, dernières catégories renvoient, dans une plus ou moins grande mesure, au problème de l'anonymat : au-delà du fait qu'il est toujours techniquement possible de retrouver les individus en question, nous pouvons émettre l'hypothèse qu'il y a un désir, de leur part, de ne pas être directement identifiables[7].

Les pseudonymes semblent relever de plusieurs logiques différentes et recouvrir, par ce biais, des fonctions diverses :

- ils peuvent être employés à des fins de désambiguïsation : quand plusieurs utilisateurs d'un même forum possèdent le même prénom, par exemple, le pseudonyme peut servir à identifier les personnes concernées. Ainsi, deux usagers des forums, prénommés Philippe, ont-ils choisi d'emprunter un pseudonyme qui les distingue : PHILoo vs. le vrai Phil ;

- ils peuvent renvoyer à une image que l'utilisateur veut se donner ou donner de lui-même, comme l'indiquent ces exemples tirés du forum '_libre_expression' du site de la DR de Quimper : « Trust », «Menhir.Plexiglas », « KEUSDI », « MISTER OIZO », etc. Cela permet aux utilisateurs en question de se créer une identité à partir de ce que leur pseudonyme véhicule: ainsi, l'interlocuteur « Trust » explique pourquoi il a fait le choix de ce pseudonyme à une intervenante qui l'en félicite :

> *« Merci , j'aurai pu tout aussi bien prendre Scorpions , Deep Purple , Black Sabbath , ACDC, Accep , Van Halen , Anvil , Americade , Accept ,Gary Moore, Au fait y-a t'il des fans de Hard Rock ici bas ? »*

[7] Il faut également noter que si l'addition des différentes catégories donne un résultat de 136 individus. Ce nombre doit être révisé à la baisse pour les raisons suivantes : dans ce groupe, il existe un individu qui intervient soit sous son vrai nom, soit sous l'un ou l'autre des pseudonymes qu'il s'est choisi. En outre, quatre autres usagers interviennent dans un premier sous leur identité réelle avant d'adopter un pseudonyme.

L'exemple suivant nous montre que le pseudonyme crée une sorte d'identité que l'utilisateur revendique, il est tiré du forum 'ft.petites-annonces.divers' dans un fil de discussion intitulé « nickname ! »:

bonjour à tous !
je m'adresse particulièrement à celui ki utilise mon nick (bob)
si tu pouvais changer de nick ce serait cool
en effet, cela fait un moment ke je l'utilise et je t'es jamais vu, c un collègue ki m'a signalé ton existence
mail moi si tu veux
a+
BoB

- ils peuvent enfin renvoyer à l'expression d'un point de vue (cas assez rare), comme le montre les exemple suivants : « j'en ai marre des c.. » ou « Rameneur_de_fraise_bis ».

L'usage des pseudonymes procède par effet de mimétisme ou de contagion :

Lorsque des pseudonymes sont introduits dans un forum, la majorité des utilisateurs tend à faire de même, le phénomène inverse étant également vrai. On peut citer en exemple le cas d'un usager du forum 'ft.rh.stagiaire' : dans un premier temps, il intervient sous sa véritable identité, avant de se choisir un premier pseudonyme (« GROM » ou « grom ») puis un second que l'on peut qualifier de plus élaboré (« Dream Theater »).

Le champ « Société » de l'en-tête est, tout comme le pseudonyme, utilisé pour se constituer une identité spécifique. Alors que France Télécom devrait apparaître systématiquement, certains utilisent ce champ pour inscrire des lieux imaginaires. Dans les forums à contenu informel (petites annonces, libre expression), il semble que certains utilisateurs s'accordent une grande liberté, inscrivant des noms fantaisistes non dépourvus d'humour ou bien exprimant une opinion vis-à-vis de l'entreprise. Quelques exemples :

Le service
Delirium
Vive_le_Golf
France télécom : nous allons (essayer de) vous faire aimer l'an 2000
D'apres vous[8]
D'La Tek
A l'orange
Vous savez bien…

Ces éléments méritent les mêmes remarques que celles faites sur les pseudonymes : ils peuvent être considérés comme un moyen de se créer une identité. On note

[8] In 'intranoo.charte'

également un humour teinté d'ironie dans certains d'entre eux. Mais cela reste tout de même assez marginal : dans la plupart des cas, les personnes inscrivent soit « France Télécom » soit l'abréviation « FT»[9].

Dans les forums, l'identité électronique se construit à travers les champs de l'en-tête, la signature et les contenus des messages. Pour que chaque auteur soit identifié par les autres, il faut une certaine stabilité de ses attributs électroniques. C'est le cas pour les personnes qui postent en utilisant leur prénom et nom et leur véritable adresse électronique. En revanche, la situation est plus complexe pour ceux qui ont un usage détourné des champs d'en-tête et de la signature (parfois involontairement). La pratique de l'anonymat et/ou des pseudonymes rend plus difficile l'identification professionnelle des individus et peut avoir une incidence sur l'ambiance dans les forums. L'usage de l'anonymat et des pseudonymes est très variable selon les types de forums. Il est très fréquent dans les forums de petites-annonces et les forums de discussion libre. Il marque alors un souhait de ne pas être identifié, en particulier par la hiérarchie : ces forums sont perçus comme non-professionnels et les agents peuvent craindre d'y apparaître sous leur véritable identité. Dans les forums informatiques, les pseudos sont assez courants et correspondent à une tradition sur internet. Dans les deux cas, notons qu'une fois qu'un participant adopte un pseudo, il le conserve : il est donc aisément identifiable par les autres au fil des échanges. On notera aussi que les pseudos permettent aux habitués de se reconnaître entre eux. En revanche, les anonymes, qui postent sous le nom « anonymes » sont moins bien perçus, car il peut y avoir confusion entre plusieurs anonymes : il y a un réel problème d'attribution des énoncés.

Dans les entretiens, la pratique de l'anonymat dans des forums professionnels est en général critiquée par les utilisateurs, parfois avec virulence. Pourtant, elle peut être un moyen de rendre compte de situations particulières, de faire passer des messages sur l'organisation sans prendre de risque inconsidéré par rapport à sa position dans l'entreprise. L'anonymat est une ressource qu'utilisent les participants pour résoudre la contradiction inhérente à l'existence de lieux de discussions libres dans une organisation avec un fonctionnement hiérarchique fort. L'anonymat permet d'utiliser les espaces de discussion libre pour faire passer des messages, en se protégeant des risques de sanction hiérarchique. Cela nous conduit à explorer la question de la hiérarchie dans les forums.

4.3.3. Perception de l'anonymat chez les utilisateurs

L'anonymat semble être un sujet sensible qui fâche parfois, comme le montre l'exemple suivant, tiré du forum 'ft.petites-annonces.divers' dans un échange titré « FERMETURE DE CE FORUM/PRONOSTICS » : dans un fil de discussion portant sur la question de la pollution de ce forum, une utilisatrice apporte une contribution qu'elle termine par la remarque suivante, à l'adresse d'un intervenant précédent :

[9] Lorsque le terme « Intranoo » apparaît, cela signifie que l'usager a oublié ou évité de remplir cette ligne dans l'en-tête.

A si une dernière chose, je ne suis pas persuadée comme certains le crient haut et fort qu'il faut censurer ce forum car aux dernières nouvelles je n'ai pas lu d'assanités.
Je ne cherche pas non plus à rester anonyme.

Mais on trouve également des exemples allant dans l'autre sens et où l'anonymat est appréhendé avec un certain humour, comme en témoigne cet échange tiré du forum 'toulouse.internet' où un nouvel intervenant, anonyme, poste le message suivant :

SALUT A TOUS

qui obtient d'une intervenante non anonyme la réponse :

salut à toi anonymous!!

Les entretiens effectués dans le cadre de cette étude sont assez révélateurs de la façon dont le recours à l'anonymat est perçu par les usagers des forums : dans l'ensemble, on peut dire que l'anonymat fait l'objet d'une réprobation de la part de ceux qui ont accepté de participer à un entretien. Si certains interviewés indiquent que le problème les laisse apparemment plus ou moins indifférents :

Il faut laisser la possibilité d'être anonyme pour ceux qui en voient l'usage. C'est pas mon cas. (...)Ca ne me dérange pas.

E4/forum/ - / - /homme/ -

ou bien font preuve, au-delà de l'incompréhension, d'une certaine mansuétude :

*Il y a peut-être des raisons très louables d'être anonyme.(...) Ca peut être **justifié si on a des questions délicates à poser ou des questions dont on pourrait penser qu'elles auraient des conséquences négatives** – la promotion, la rémunération. On peut comprendre. (...) Il faut laisser la possibilité d'être anonyme pour ceux qui en voient l'usage. C'est pas mon cas. »*

E15/enquête/BRX/niveau 4/homme/26-35 ans/Informatique

quand c'est un message anonyme qui touche une critique de l'organisation. Dans ce cas là, en effet, ça peut justifier d'être anonyme

E7/animateur/DR/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

ou bien encore reconnaissent à l'anonymat certains avantages :

« (...)Ca fait partie de l'animation, ça. Un petit message anonyme. (...) C'est pratique. On envoie un petit message et en général quelqu'un se sent agressé et répond. Il répond bien. Et boum, l'information est là. (...) créer un message un peu provocateur pour créer une dynamique de réponse. (...) »

E7/animateur/DR/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

« (...) Je ne suis pas contre l'anonymat. Ca permet de mettre les bruits de couloir ! Ca reflète un monde de communication (...) même si la direction ne répond pas. (...) »

E10/enquête/BD/niveau 4/homme/26-35 ans/Informatique

d'autres personnes interrogées se prononcent contre cette pratique :

« (...) l'anonymat est quelque chose qui me hérisse et que je trouve…je comprends même pas que ça puisse être admis. »

E1/forum/ - / - /homme/ -

« C'est pas normal. »

E12/enquête/BE/niveau 3/homme/35-45 ans/Informatique

« (...) C'est un peu lamentable de ne pas mettre son identité. (...) »

E23/enquête/BD/niveau 4/36-45 ans/Recherche

« (...) Je suis complètement contre l'anonymat sur les forums professionnels. »

E3/forum/ - / - /homme/ -

« (...) C'est l'affront de parler à quelqu'un avec un masque. »

E9/animateur/BD/homme/25-35 ans/Intranet –Internet

En général, plusieurs arguments sont avancés pour étayer ce point de vue:

- participer à la vie d'un forum en postant un message exige que l'on assume ce que l'on écrit :

« (...) c'est dommage. Ils ont peut-être des raisons particulières mais c'est dommage. Quand on a des idées, il faut les assumer. »

E13/enquête/DR/niveau 2/homme/36-45 ans/Commercial

« Moi je me déclare. J'assume ce que j'écris.(...) quand j'écris quelque chose, j'essaye que ce soit étayé, j'ai pas de raison de me cacher. (...) »

E4/forum/ - / - /homme/ -

« (...) Il faut avoir le courage de ses opinions. »

E3/forum/ - / - /homme/ -

sans quoi l'auteur du message risque de perdre sa crédibilité :

« Un anonyme c'est personne, donc… »

E1/forum/ - / - /homme/ -

« Ecrire un message anonyme ne donne pas de poids ou de crédit au message.
Un avis d'expert n'est reconnu qu'à partir du moment où l'expert lui-même est reconnu par la communauté. (...) il perd son image dès lors où il devient anonyme. »

E7/animateur/DR/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

ou de se retrouver noyé dans le flot des autres usagers anonymes :

« (...) je trouve ça bête dans le sens où il n'y a pas de suivi entre deux messages : on ne sait pas si tel anonymous est le même que celui d'avant. Maintenant, si une personne utilise un pseudo et le conserve, c'est différent. Il y a des gens qui ne sont peut-être pas satisfaits de leur nom…mais faut assumer. »

E2/forum/BE/apprenti/homme/moins de 25 ans

- les forums font partie des outils professionnels et exigent une attitude adéquate :

Moi je ne supporte pas l'anonymat complet. C'est pas un outil ludique, c'est un outil de travail.

E4/forum/ - / - /homme/ -

- l'anonymat dissuade certains usagers de répondre à ceux qui le pratiquent , ce qui va à l'encontre de l'objectif affiché des forums :

Moi je déteste parler à des anonymes. (...) Quand des anonymes me parlent, je ne réponds pas.

E1/forum/ - / - /homme/ -

Quand je mets des trucs je veux une réponse.

E3/forum/ - / - /homme/ -

- il est également interprété comme la porte ouverte à divers abus :

Certains par jeu probablement. D'autres parce que ça leur permet de dire un certain nombre de bêtises sans pouvoir être identifiés.

E1/forum/ - / - /homme/ -

« Il y a quelques abus.(...) »

E3/forum/ - / - /homme/ -

4.3.4. Répartition des auteurs anonymes sur les forums

Nous avons tenté d'évaluer le taux d'auteurs bien identifiés France Télécom, à l'aide d'une heuristique très simple : le champ « from » devait contenir une expression du type prénom.nom@francetelecom.fr, avec éventuellement un complément entre

l'arobase et francetelecom. On considère donc qu'un agent est bien identifié France Télécom, si son adresse mail est valide, si on peut lui répondre par courrier électronique. L'usage d'un pseudo n'est pas considéré comme étant de l'anonymat si le champ de l'adresse électronique est bien complété. Avec cette règle, les cas d'anonymat sont surévalués dans la mesure où certains auteurs qui ont mal renseigné, par ignorance ou négligence, les paramètres de leur navigateur peuvent indiquer leur identité et coordonnées dans la signature des messages.

Globalement, 60 % des auteurs sont clairement identifiés. Plus les forums sont professionnels, plus les auteurs avec une identification FT valide sont nombreux.

	% d'auteurs mal identifiés	% d'auteurs identifiés FT
Forums professionnels	34	66
Forums informatiques	38	62
Forums de petites annonces	45	55
Forums de discussions informelles	56	44

Parmi les auteurs très prolixes (ayant posté plus de 100 messages en trois mois et demi), la moitié (16 sur 33) utilisent les ressources de l'anonymat (mauvaise adresse mail).

4.4. La hiérarchie et les forums

4.4.1. Les cadres dirigeants ne fréquentent pas les forums

Pour les utilisateurs, plus on monte dans la hiérarchie, moins il y a d'utilisateurs de forums, et ces utilisateurs ressentent en particulier, l'absence des responsables RH et du management de première ligne :

> *VI. (la hiérarchie) est souvent évoquée au travers des propos de certains. Je ne pense pas qu'il y ait beaucoup de responsables, mis à part Frédéric Wronecki à une certaine époque, qui interviennent. Maintenant que ça soit lu, c'est autre chose.*
>
> E5/forum/ - / - /homme/ - ans

> *Des pros de l'intranet ou des chefs de projet, des directeurs de projet intranoo- oui, il y en a plein. Des acteurs de l'intranoo- il y en a plein. Ce qui manque, c'est les n+1 de la première ligne commerciale. Le réseau commercial est inexistant dans des forums NNTP. Ils ont quelques forums dont on ne sait même pas si ça marche vraiment bien. Les RH- on n'en parle pas. Il y a quelques décideurs en DRH peut-être maintenant, oui.*
>
> E7/animateur/DR/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

C'est surtout l'absence d'intervention (envoi de messages) de la hiérarchie qui est relevé, certains ayant conscience que les forums sont observés :

> *Je trouve beaucoup plus sain d'être prévenu des risques, avant qu'il y ait répression ! N'oublions pas que les forums bénéficient d'une large audience.*

Les utilisateurs interprètent l'absence de la hiérarchie de manière diverse. Pour certains, les responsables ne prennent pas le temps de consulter les forums, et plus généralement l'intranet :

D'ailleurs la consultation d'intranet c'est pareil. Plus on monte dans la hiérarchie moins les gens consultent.
Q. Et comment vous l'expliquez ?
R. Parce que les gens ne prennent pas le temps. Ils considèrent que c'est secondaire par rapport à leur activité, à leur priorité.

E8/animateur/BE/femme/plus de 45 ans/Intranet-Internet

Sans doute parce qu'ils ont d'autres moyens d'accéder à l'information plus efficaces :

Quand on arrive à cadre sup, on a d'autres moyens de trouver les infos que sur les forums. Quand j'ai un problème vraiment technique, je prends mon téléphone.

E3/forum/ - / - /homme/ - ans

Les utilisateurs pensent que la hiérarchie a une mauvaise perception des forums :

Je ne sais même pas si ma hiérarchie ils vont sur les forums. Je pense pas. Comme je les côtoie assez souvent, je vois comment ils réagissent... je me dis qu'ils réagiraient peut-être mal. Dire-vous n'avez pas de temps à perdre là-dessus.

E22/enquête/BD/extérieur/moins de 25 ans/Informatique

Je regarde pour que les heures à laquelle j'y figure ne soient pas en plein milieu de journée. On n'aime jamais les coups de bâton.

E21/enquête/DR/niveau 3/36-45 ans/Technique

Le nombre très faible de cadres de haut niveau peut également s'expliquer par le risque que représente toute intervention dans un forum, risque que les cadres supérieurs ne sont pas toujours prêts à assumer. Accepter d'être tutoyé, d'être critiqué, d'être traité en fonction de ses compétences en communication et non en fonction de son statut dans l'organisation est loin d'aller de soi :

A partir du moment où intranet se situe dans la convivialité d'Internet , je pense que tu peux pas te permettre de jouer au gradé !

E1/forum/UR/niveau 2/homme/25-35 ans

A mon avis plus on monte dans le niveau hiérarchique, plus c'est difficile de faire intervenir les gens de manière comme ça informelle en s'adressant à tous.

E8/animateur/BE/femme/plus de 45 ans/Intranet-Internet

« Pourtant, il semblerait que pour une certaine hirarchie, échanger des idées est dangereux, sauf si ce sont celles du chef ou du groupe... »

Enfin, pour certains responsables, la participation à des forums peut être perçue comme une remise en cause de leur position de pouvoir :

Je pense que divulguer leur information qui peut être vue par tous, c'est peut-être aussi quelque part une perte de pouvoir.

E8/animateur/BE/femme/plus de 45 ans/Intranet-Internet

Comme tout moyen libre qui permet de passer les strates automatiquement, ça doit gêner la hiérarchie. Tout dépend comment on est organisé. Prenons des boîtes comme microsoft, il y a vraiment une vision projet. Chez microsoft, les news et tous ces outils là, ça doit être très bien utilisé en interne où il y a vraiment une organisation projet. Chez nous, j'ai quand même l'impression qu'à pas mal de niveau, le fait de détenir de l'information, c'est quelque chose d'important. Et des outils comme ça où il y a des échanges d'information par mailings list ou news en direct entre les gens, ça doit pas plaire quoi.

E23/enquête/BD/niveau 4/36-45 ans/Recherche

Si certains prennent la décision de lancer des forums, ils sont peu nombreux à les animer et à les suivre :

Non, les trois quarts ne les regardent pas. Souvent ils sont à l'origine de la création d'un forum sur une idée mais derrière, c'est plus leur problème. Il faudrait une volonté vraiment ferme de suivi.

E25/animateur/BRHF/homme/ - /Intranet-Internet

4.4.2. Les utilisateurs souhaitent une présence des responsables, mais pas de pression hiérarchique

Les utilisateurs souhaitent que la hiérarchie soit présente sur les forums :

Il faut que la hiérarchie aille plus sur les forums, et qu'elle le dise !

E1/forum/UR/niveau 2/homme/25-35 ans

Moi je pense que c'est bien que [la hiérarchie] soit présente.
Sans parler de l'aspect contrôle, je pense que la hiérarchie doit trouver des informations qui peuvent leur être utiles sur les forums.

E6/forum/ - / - /homme/ - ans

En particulier, cela permettrait de faire changer la perception assez négative des forums que les utilisateurs attribuent à la hiérarchie et de lever le sentiment de culpabilité qu'ont certains participants.

J'ai très peur qu'elle soit très négative sur les forums de libre expression ou autres, forcément.

E7/animateur/DR/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

Bah moi j'étais sur internet avant intranet, donc j'ai très vite acquis cela et voulu persuader mes supérieurs d'utiliser les forums. De toutes les façons, pour eux , c'est de la perte de temps…Il faut que la hiérarchie aille plus sur les forums, et qu'elle le dise ! ***Pour que les gens puissent y aller sans se dire: Mon chef va dire que je ne fais pas mon boulot****.*

E1/forum/UR/niveau 2/homme/25-35 ans

Les utilisateurs souhaitent donc que la hiérarchie soit présente comme observatrice, éventuellement comme contributrice (en apportant des informations certifiées), mais qu'elle n'y fasse pas du contrôle.

Moi je ne suis pas pour qu'il y ait une intervention de la hiérarchie sur les forums. (…) Non, je ne sens pas qu'il y ait de la hiérarchie et c'est très bien.

E3/forum/ - / - /homme/ - ans

Comme le résumait une personne interviewée tout à la fin de l'entretien :

La direction doit jeter un œil sur les forums mais pas y mettre son nez.

Les participants apprécient que ces espaces d'échange soient libérés des relations hiérarchiques au sein de l'entreprise, même si d'autres structures sociales, tout aussi hiérarchiques se mettent en place (entre les experts et les participants occasionnels) :

« Je pense qu'il est bien, comme c'est le cas en général, qu'on ne ressente pas trop les rapports hiérarchiques dans les forums. Le contraire serait je pense un sérieux frein à leur utilisation et à la créativité qui en ressort. »

4.4.3. Position de la hiérarchie

Nous n'avons pu interroger qu'un faible nombre de cadres dirigeants (3) et le constat que l'on peut en tirer, c'est que les attitudes à l'égard des forums sont sensiblement différentes. Si l'un considère que les forums sont un lieu d'auto-apprentissage de la responsabilité dans l'entreprise,

En tant que promotion d'une doctrine managériale dans l'entreprise qui est officielle, elle fait appel à l'initiative individuelle, à l'intelligence des gens, etc. Donc on ne peut pas dire aux

gens- vous êtes libres, intelligents, vous pouvez faire des suggestions et leur interdire l'accès à une certaine liberté d'expression sur internet. (...) Je serais plutôt partisan de gérer la libre expression comme telle, c'est-à-dire comme un problème d'apprentissage de la responsabilité dans l'entreprise

E18/cadre dirigeant

un autre considère qu'il faut contrôler d'une manière plus centralisée pour éviter les dérives :

C'est sur le lieu de travail, le temps de travail, ça n'apporte rien. Il faut aider les gens à avoir un comportement correct en entreprise. A France Télécom, on a quand même un problème sur ce sujet. On a une très grosse culture maison, un peu familiale... mais du coup il y a une confusion entre le privé et l'entreprise qui est dangereuse. (...) Il faut laisser certaines libertés. Mais il faut avertir clairement ou passer à une deuxième phase ensuite progressivement.

E19/cadre dirigeant

4.5. Une typologie des forums

	Nb de forums	Nb de messages 15 /03-30/06/99	Longueur moyenne d'un fil	% de messages initiaux sans réponse	Nb moyen de messages par intervenant	% de personnes intervenues une seule fois	% d'auteurs "anonymes "[10]
Forums professionnels	89	4030 (16%)	3,1	45%	4,1	48%	34%
Forums informatiques	3	6428 (25%)	5,0	24%	9,3	31%	38%
Forums de petites annonces	4	12310 (48%)	4,4	43%	7,9	38%	45%
Forums de discussions informelles	2	2787 (11%)	7,8	28%	8,7	39%	56%

Figure 6 : Indicateurs par catégorie de forums

Ce tableau donne pour chaque catégorie de forums, que nous avons identifiées grâce à l'analyse des contenus des messages, quelques indicateurs formels qui semblent spécifiques de ces types de forums.

Plus les forums sont à caractère professionnel, plus le taux de personnes bien identifiées augmente.

On peut considérer comme un indicateur de la qualité des interactions le taux de messages sans suite. Hormis certains messages de type « annonce », qui n'impliquent pas de suite, les messages sans suite correspondent soit à des questions qui n'obtiennent pas de réponse, soit à des ouvertures de discussion/débat qui échouent. Ce taux est particulièrement bas (25 %) dans les forums informatiques où le niveau d'entraide est donc assez élevé. Il est bas également dans les forums de discussions informelles. En revanche, dans les forums professionnels, il est très élevé, ainsi que l'est le pourcentage

[10] Nous considérons comme anonymes, les auteurs de messages qui n'utilisent pas leurs coordonnées professionnelles.

de personnes n'étant intervenues qu'une fois, ce qui signe des difficultés d'échanges dans le forum.

5. LES USAGES DES FORUMS

5.1. Les non utilisateurs des forums

73 % des répondants à l'enquête fréquentent moins d'une fois par mois ou jamais les forums et 87 % moins d'une fois par semaine. Sur notre échantillon, la fréquence d'utilisation déclarée semble avoir augmenté en six mois.

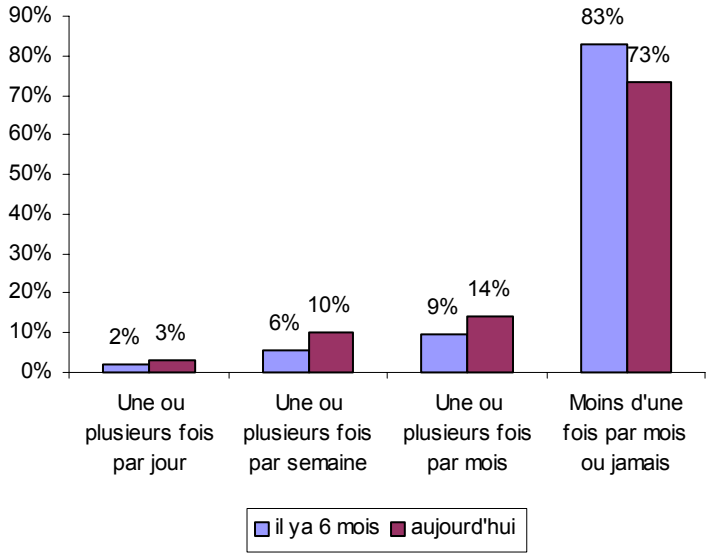


Figure 7. Fréquentation des forums Intranoo

5.1.1. Les raisons de non utilisation

Interrogés sur les raisons de non utilisation des forums (question ouverte), 46 % évoquent spontanément comme raison de non fréquentation le manque de temps[11].

32 % connaissent très mal les forums : 15 % semblent en avoir entendu parler pour la première fois par le biais de l'enquête et 17 % déclarent manquer d'informations sur les forums existant et sur leur contenu.

[11] Comme des personnes fréquentant les forums une ou plusieurs fois par mois ont répondu à cette question, ils font partie de la base pour cette question.

Connaissance assez vague des forums, peu de temps à consacrer à la consultation des forums : ce sondage est l'occasion de les découvrir.
Méconnaissance de leur existence. L'occasion de s'y connecter ne m'a pas encore été donnée.
Par manque de temps et manque d'information sur ce qu'on peut y trouver et comment les utiliser.
Parce que je n'en ai pas connaissance, personne ne nous en parle, il n'y a aucune communication à ce sujet et ce que cela peut nous apporter pour notre métier

17 % n'y vont pas par manque d'intérêt

je n'en ai pas ressenti le besoin jusque là au sein de mon travail

10 % parce qu'aucun forum ne correspond à leur type d'activité :

Les forums dont j'ai connaissance sur Intranoo ne correspondent pas à mes centres d'intérêts ou d'attentes.
Il n'y a pas encore de forum qui concerne mon métier dans un réseau où je me sens à l'aise. En septembre, le réseau des responsables Qualité auquel j'appartiens va ouvrir et je le fréquenterai car on a beaucoup besoin d'échanger. Je consulte parfois des forums, mais je n'en retire rien.

Raisons de non utilisation (plusieurs réponses possibles)	**%**
Non réponse	38%
Manque de temps	40%
Pas d intérêt	15%
Manque d information	15%
Méconnaissance des forums	13%
Pas de forum lié à activité professionnelle	8%
Problèmes d'accès (matériel, configuration, mot de passe)	3%
Mauvais fonctionnement (pas de réponse à question)	3%
Trop d'informations	2%
Préférence pour autres moyens de communication	2%
Problèmes d'ergonomie, de convivialité	0,3%

Figure 8. Les raisons de non utilisation des forums (base : fréquentation moins d'une fois par semaine : 279)

Quelles sont les caractéristiques des non utilisateurs qui les différencient des utilisateurs des forums ? Un tri sur l'ensemble des questions de l'enquête montre que les variables suivantes sont discriminantes :

- L'ancienneté sur Intranoo (41 % des non-utilisateurs des forums sont sur Intranoo depuis plus d'un an contre 57 % des utilisateurs) ;
- La fréquence d'utilisation d'Intranoo (60 % des non-utilisateurs vont sur Intranoo plus d'une fois par semaine, contre 83 % des utilisateurs) ;
- L'accès à internet (58 % des non utilisateurs ont accès à Internet, contre 73 % des utilisateurs ; depuis un poste du service : 34 % contre 52 % ; à domicile : 29 % contre 42 %) ;
- Ancienneté sur internet (30 % des non utilisateurs ont accès à Internet depuis plus d'un an contre 43 % des utilisateurs) ;
- Les usages d'internet : il existe une corrélation entre l'utilisation des services les plus avancés d'internet et les forums Intranoo (dialogue en direct (3 % des non

utilisateurs de forums Intranoo contre 14 % des utilisateurs), forums internet (7 % contre 27 %), transfert de fichiers (27 % contre 38 %)) ;

- La possession d'une page personnelle sur internet et/ou sur Intranoo (3 % des non utilisateurs ont une page perso sur internet, contre 13 % des utilisateurs)

Les critères socio-démographiques et la position dans l'entreprise sont moins discriminants pour la fréquentation des forums (tests statistiques non significatifs). Notons cependant qu'il y a 31 % de femmes chez les non utilisateurs des forums contre 23 % chez les utilisateurs[12] ; chez les utilisateurs de forums, 29 % sont dans le domaine informatique , 16 % chez les non utilisateurs).

5.1.2. Les attentes à l'égard des forums chez les non utilisateurs

Quand on leur demande d'exprimer leurs attentes par rapport aux forums, 40 % ne répondent pas, 22 % déclarent ne pas avoir d'attentes. L'attente principale (exprimée par 11 % des personnes) est le souhait d'un lieu de partage et d'échange d'expériences vécues sur le terrain, (difficultés rencontrées, solutions…) :

> *Un espace de partage des expériences terrain. Un lieu de capitalisation des problèmes rencontrés notemment sur les applications du SI.*
> *Par curiosité j'ai survolé les Forums, il manque surtout un échange sur les expériences vécues. Je recherche un échange sur mon métier, pour discuter sur mes difficultés, mes projets en cours, avec des collègues. Dans un forum, il faut que l'on se sente bien. Il faut consulter régulièrement le forum, et donc on ne peut pas être sur plusieurs forums. Je ne vois pas l'intérêt de butiner d'un forum sur un autre.*

Chez ces utilisateurs, le principe du forum comme un lieu d'entraide et d'échange est bien compris. D'autres attendent que les forums leur apportent plus d'information (8 %) et des réponses à leur question (7 %).

> *Des informations précises données par des experts, dans des domaines précis.*
> *Des réponses claires à des petits problèmes que l'on peut avoir dans les UO*

Le forum devrait être pour eux un fournisseur d'information et une sorte de hot-line. Pour eux, la contribution individuelle ne va pas de soi : il existe une contradiction entre le principe de fonctionnement d'un forum qui repose sur l'entraide et les attentes de ces non utilisateurs.

Enfin, 5 % réclament davantage de forums :

> *Je n'ai pas de souhait sur un thème particulier. Plus la palette de sujets est riche, mieux c'est.*

Dans leurs demandes, les forums non professionnels ont légitimement leur place :

[12] Il y 40% de femmes à France Télécom, ce qui montre une sous-représentation des femmes parmi les répondants à l'enquête.

Toute information utile à la vie de l'entreprise et un minimum pour la convivialité :- des forums techniques informatiques - des forums metier Telecom ; - des forums organisation France Telecom ; - des forums organisation locale (par service, par site), - des forums extra-professionnelles nationnaux et locaux (annonces, restaurant, cinéma, ...) ; - des forums associations de personnel (nationaux (ASPTT et locaux), - des forums syndicaux. Au niveau de la forme : accessible sur une seule adresse de news locale (les forums locaux étant déclarés en local, pour ne pas voir ceux des autres sites).

Attentes	%
Non réponse	40,3
Pas d'attentes	21,6
Échange et partage d'expériences vécues, de terrain	11,6
Plus d'informations	8,4
Réponses aux questions	7,2
Plus de forums (sujets spécifiques, diversité professionnelle, ludique, RH)	5,3
Animation, validation des idées par hiérarchie, rigueur, dynamique	1,9
Informations sur forums existants	1,9
Accès aux forums simplifié	1,9

Figure 9. Les attentes par rapport aux forums

En creux, se dessine chez les non utilisateurs une représentation assez négative de la participation aux forums, réservés à des personnes qui ont du temps à perdre. La participation aux forums n'est pas perçue comme partie intégrante de l'activité professionnelle :

Aucune expérience dans le domaine. Je précise cependant qu'il serait souhaitable que le personnel de France Télécom ne passe pas trop de temps sur Intranoo. Chacun a un métier à exercer.

Cette représentation s'explique d'autant mieux que les forums les plus fréquentés ne sont pas professionnels. Il y aura un travail assez important à faire pour modifier l'image que les non utilisateurs et certains utilisateurs se font des forums, peut-être par le biais d'une plaquette qui recenserait des « récits » d'expériences de forum utiles pour l'activité professionnelle : bien des exemples pourraient être repris des entretiens.

La modification de l'image des forums doit s'accompagner d'une information précise sur les forums existants, sur les moyens pour y accéder, sur leurs contenus, sur les modes de consultation, d'intervention. Ce travail d'information devrait être relayé par les responsables d'unités et la formation se faire localement « en montrant comment ça marche ».

Enfin, il semble y avoir un décalage assez important entre les attentes d'un certain nombre de non-utilisateurs et le principe même des forums. Beaucoup attendent du forum qu'il fonctionne comme une hot-line, sans même imaginer qu'un forum repose sur l'échange d'informations entre participants : un participant est quelqu'un qui contribue au forum. En donnant la possibilité d'accéder aux forums internet ou en communiquant sur le fonctionnement des forums Usenet, ce décalage pourrait être atténué.

5.2. L'utilité des forums pour les utilisateurs

Les utilisateurs, amenés à apporter leur point de vue général sur les forums, ont fourni des appréciations plutôt positives :

Diversifiés et relativement libres. C'est bien. Un peu trop réservés aux initiés, mais c'est le propre des nouveautés.

Les attentes des utilisateurs sont précises : animation, validation des idées postées dans les forums par la hiérarchie...

5.2.1. Obtenir des informations pointues rapidement

Pour les utilisateurs, les forums constituent une ***source d'information complémentaire et rapide*** et un endroit pratique pour obtenir des réponses à des questions :

- *Je prefere qd meme le moteur de recherche de solutions sur ISI , qui donne de l'information "fiable" sous forme de fiches bien rédigées et validées ... Mais c'est qd meme un outil d'appoint qui peut nous aider dans notre travai*
- *Une question, un problème, la réponse peut parvenir rapidement*
- *Utiles dans la mesure où on peut toujours en trouver un ou deux qui nous apporte un plus dans notre travail.*
- *Permet d'avoir bon nombre de renseignement rapidement. Le seul problème est qu'il n'y a point ou plus de forum ou canaliser les débordements de certains qui se rabattent donc sur des forums ou se deroulent des débats ou questions intéressantes. Ce qui a pour but de polluer ces forums et par conséquence de désintéresser certaines personnes qui y viendrait moins souvent pour poser leur questions....*

On a un problème quelconque, on pose la question, ça pleut les réponses et souvent il y a la bonne.

E21/enquête/DR/niveau 3/36-45 ans/Technique

Oui ça me sert professionnellement et des fois pour la détente aussi. Pour avoir de l'information qu'on ne trouve pas ailleurs et plus rapidement.(...) De l'information plus rapidement que par la hiérarchie, ça va plus vite.

E13/enquête/DR/niveau 2/homme/36-45 ans/Commercial

Ca permet de gagner du temps.

E6/forum/ - / - /homme/ - ans

Le problème des FAQ, on ne trouve jamais ce qu'on veut dans les FAQ. Alors que quand quelqu'un répond, il apporte une réponse personnalisée.

E5/forum/ - / - /homme/ - ans

Les forums permettent donc d'obtenir des réponses à des questions ponctuelles, plus rapidement que par d'autres voies, comme la voie hiérarchique, mais aussi de trouver des informations pratiques :

Les forums c'est pour avoir des informations spécifiques, pointues que je ne trouve pas toujours ou soit, pendant une période puisque je faisais une mobilité, je regardais le forum immobilier pour trouver un logement.

E15/enquête/BRX/niveau 4/homme/26-35 ans/Informatique

D'une part des infos pratiques. C'est essentiellement ça, infos pratiques ou résolution de problèmes ponctuels.

E3/forum/ - / - /homme/ - ans

Le forum, s'il fonctionne bien, devrait donner directement accès aux responsables et/ou aux experts.

Moi j'ai posé des questions. Des responsables de la DBL m'ont donné des réponses, j'apprécie, sans avoir à remonter toute une filière.

E21/enquête/DR/niveau 3/36-45 ans/Technique

Un certain dialogue rapide entre les gens du terrain et les gens qui décident.

E25/animateur/BRHF/homme/ - /Intranet-Internet

Parfois, la relation aux responsables passe par l'animateur qui joue le rôle d'intermédiaire entre les participants au forum et les responsables, c'est en particulier le cas sur le forum ft.netgestion.budget, où l'animateur apporte des réponses validées par la hiérarchie.

Il est assez étonnant de constater qu'un taux élevé de questions reste sans réponse (comme dans les forums sur internet d'ailleurs), ceci sans que les utilisateurs en soient gênés. Ils ont plutôt l'impression que les questions posées obtiennent des réponses.

Mais dans la majorité des cas quand même on arrive à trouver une réponse, soit une voie pour aboutir.

E6/forum/ - / - /homme/ - ans

Pour ceux que je regarde, il y a peu de questions qui n'ont pas de réponse. Ou la question est mal formulée...(…) Oui tout le temps une réponse quel que soit le cas de figure. C'est un truc qui m'épate. Tout le monde a toujours une réponse. C'est assez extraordinaire.

E25/animateur/BRHF/homme/ - /Intranet-Internet

5.2.2. Échanger et partager

Le forum est un moyen de partager en groupe des expériences de terrain, ce qui permet des **économies d'échelle**. En effet, sur les forums, les réponses sont accessibles par tous, ce qui représente une gain pour ceux qui ont l'information et pour ceux qui la recherchent (qui n'ont pas à reposer leur question).

C'est pour soumettre des problèmes qui peuvent intéresser la communauté ou pour lesquels la communauté a peut-être la réponse. La communauté répond au bénéfice des autres. Dans le bêtisier, il y avait des personnes qui lançaient des débats, sur le fond c'était intéressant.

E9/animateur/BD/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

Je pense que c'est un excellent outil qui permet de donner suite à la question d'un individu à n individus et donc en cela c'est sans équivalent aujourd'hui chez nous.

E5/forum/ - / - /homme/ - ans

Donc on a volontairement utilisé le forum pour ces échanges là, de manière à ce que tout le monde puisse en profiter..

E8/animateur/BE/femme/plus de 45 ans/Intranet-Internet

Les échanges d'expériences sont difficilement capitalisables sur d'autres supports, comme les sites officiels :

J'ai appris pas mal de choses sur les problèmes qu'ont d'autres entités de l'entreprise, et puis aussi comment elles fonctionnent.

E2/forum/BE/apprenti/homme/moins de 25 ans

Un forum c'est lieu de discussion.

E12/enquête/BE/niveau 3/homme/35-45 ans/Informatique

C'est de l'échange d'informations et de compétences. Il y a les deux aspects, soit pour rechercher de l'information, un renseignement ou la résolution d'un problème, soit renvoyer l'ascenseur en essayant de répondre aux problèmes des autres.

E6/forum/ - / - /homme/ - ans

On comprend que le forum soit particulièrement adapté pour des individus qui font à peu près le même type de métier mais qui sont répartis sur l'ensemble du territoire et qui sont assez isolés dans leurs entités. On comprend mieux qu'un contrôleur de gestion ait recours au forum plutôt qu'un vendeur au sein d'une agence, ce dernier pouvant faire ses demandes directement à ses collègues. L'exemple le plus clair est bien entendu celui des ambassadeurs internet, qui vont dans les écoles présenter internet. Volontaires, ils sont *a priori* isolés dans leur entité ; en contact régulier avec les écoles, ils doivent s'informer sur les dernières innovations en terme de techniques et de services.

Le forum, comme plus généralement l'intranet, contribue à décloisonner l'organisation en permettant des échanges entre entités distinctes géographiquement, entre niveaux hiérarchiques différents, entre différents types de métier…

« je suis pour un espace de liberté ou chacun respecte l'autre ou chacun puisse echanger des idées avec ses collègues de FT meme s'ils ne sont pas dans le meme bureau ,meme s'ils n'ont pas le meme niveau dans la hierarchie FT. »

Il permet donc d'élargir le réseau de relations au sein de l'entreprise. Certains repèrent des personnes ressources dans le forum qu'ils peuvent ensuite solliciter directement :

Et puis aussi à force de voir les questions ou les réponses des gens, on cerne un peu leur personnalité ; ça m'est arrivé une ou deux fois d'écrire à quelqu'un par mail après, car je savais que c'était le type de personne qui allait pouvoir m'aider sur tel sujet. J'ai eu aussi le cas inverse où quelqu'un m'a appelé parce qu'il arrivait pas à résoudre mon problème.

E2/forum/BE/apprenti/homme/moins de 25 ans

Q. A titre personnel et professionnel, est-ce que vous avez l'impression, par exemple, d'élargir votre réseau de relations internes ?
R. oui, deux ou trois pour lesquels j'ai gardé les coordonnées et que je contacte directement par mail.

E5/forum/ - / - /homme/ - ans

Pour les utilisateurs, les forums ont une double fonction :

- **hot-line** (lieu d'obtention rapide de solutions à des problèmes par les pairs, et de réponses officielles à des questions par les responsables) ;
- **lieu d'échange et de partage d'expériences**.

Cette double attente implique que les forums soient fréquentés à la fois par des experts (ou leurs représentants) et par des groupes de pairs.

5.2.3. Se détendre

Pour la plupart des utilisateurs, la fréquentation des forums est aussi une occasion de détente pendant les heures de travail. Ce sont des lieux de discussions informelles et de socialisation qui, pour les utilisateurs, ont une fonction équivalente aux discussions de couloir autour de la machine à café. Le parallèle avec la pause café revient fréquemment dans les échanges ainsi que dans les entretiens :

C'est ma pause café.

E3/forum/ - / - /homme/ - ans

Q. Et petites annonces véhicules- vous dites « forum tasse de café » ?
R. Il vend sa « yamaha ». Comment on règle les carburateurs etc ? Ca touche pas spécialement le travail donc c'est un peu les dix minutes de repos, quoi. (...). C'est un peu un sujet qui me branche. Ca fait le café.

E21/enquête/DR/niveau 3/36-45 ans/Technique

De temps en temps je me défoule dans ce qu'était le bêtisier ou libre expression. Sinon je pose une question de temps en temps dans le forum os.windows.

E5/forum/ - / - /homme/ - ans

J'ai toujours un aspect convivial quelque part. Ce que j'essaye de faire en général c'est que parfois on craque, c'est vraiment trop plaisant de rentrer dans un fil, on se bidonne ! C'est l'aspect convivial des forums, c'est aussi ce qui fait que tu n'es pas râleur en forum. Par contre, en général, je remets toujours une phrase- mais en passant, connaissez-vous ... avez-vous eu l'info ? Je me permets un écart et je remets une info, ça justifie l'écart quelque part.

E7/animateur/DR/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

Cependant, pour que les forums puissent être un lieu de détente dans le cadre du travail, il faut que les règles du jeu soient respectées, en particulier que les échanges ne se transforment pas en conversations privées qui n'intéressent que deux ou trois individus. C'est le reproche principal qui est adressé aux forums non professionnels. En effet, pendant la période étudiée un petit groupe très actif utilisait le forum comme un lieu de conversation interpersonnelle. Ce groupe fonctionnait dans une logique de fermeture par rapport aux autres et était perçu comme un noyau de « perturbateurs » et de « pollueurs » (nous y reviendrons dans la section suivante).

Comme sur internet, il peut exister des forums d'échanges ou des échanges non professionnels sur Intranoo, mais ce type d'interactions doit respecter certaines règles pour être viable. Si les utilisateurs se plaignent de la présence de perturbateurs, cela tient au non respect de la charte des forums, au fait que la culture des news sur Internet n'est pas tout à fait entrée dans les mœurs des agents de France Télécom (on regrettera que l'accès NNTP à internet ne soit pas proposé), et tient enfin à l'absence d'animateur / modérateur, alors que l'efficacité de ce dernier a pu être attesté dans des échanges qui dérivaient.

5.2.4. Suivre le climat social

Enfin, les forums peuvent être utilisés comme un instrument de veille sociale, de suivi des préoccupations RH des agents.

C'est comme quand le président descend au milieu du peuple, ça donne des réactions du personnel.

E21/enquête/DR/niveau 3/36-45 ans/Technique

J'ai le point de vue d'observateur management d'entreprise, j'ai pris mon pied sur le bêtisier. Par contre tout le petit débat sur l'éthique de l'intranet m'a vachement intéressé parce que c'est au cœur de la polémique. J'ai observé. Mais quelle belle image de la vie de l'entreprise. Un mec racontait les malheurs qui lui étaient arrivés dans une agence, comme en tant qu'agent France Télécom il s'était pointé comme un client et il racontait les malheurs qu'il avait eus. Pour le sujet qui m'intéresse, c'est-à-dire tuer la bureaucratie etc., j'étais assez content que ce genre de débat ait lieu. A côté de ça il y avait des scories.
Je serais plutôt partisan d'ouvrir les murs, quitte à avoir des scories mais à condition que ça soit régulé.

E18/cadre dirigeant

En revanche que les gens puissent déverser de l'humeur sur la boîte, ça ne me fait pas peur.
L'intranet c'est un formidable révélateur. Si un jour on se met à déconner et que ça gueule, ça gueulera aussi dans l'intranet. Si on n'est pas capable, nous hiérarchie, d'entendre - vous déconnez...

E18/cadre dirigeant

Se pose de manière cruciale la question de l'ouverture sur Intranoo d'un forum RH.

*Quant au **sujet RH** sur les forums NNTP, **c'est tabou plus que tabou**.*
Q. En gros, il n'y a pas d'endroit pour les RH ? Pas d'endroit officiel ?
R. J'ai constaté que le forum ft.rh existait. En enlevant stagiaire à ft.rh.stagiaires, il reste ft.rh qui est un forum NNTP vide puisque non déclaré, mais la racine existe. Il est verrouillé, on ne peut écrire dedans. Alors que sur d'autres on peut remonter la racine et écrire. Voilà qui est symbolique !
*Mais il n'y a pas de forum, ne serait-ce que de question/réponse RH. Je sais aussi pourquoi. On ne peut pas débattre sur un texte et aussi expliquer la mise en œuvre de la politique RH... Il y a cet aspect de retour d'information qui est un sujet sensible. Pour l'instant, on n'a peut-être pas partout l'idée d'utiliser les forums pour ça. **Cela dit, le résultat, on utilise tous les forums pour échanger là-dessus**.*

E7/animateur/DR/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

Moi je verrais très bien un forum RH où chaque personne peut poser une question concernant les RH et où quelqu'un s'engage à répondre, ce qu'on fait nous pour le budget. Dans ce sens là, à mon avis, il y a du travail à faire.
Q. Comment ça se fait qu'il n'y en a pas ?
R. Parce que pour l'instant la RH est en train de monter son net, donc je pense que ça va venir. Mais la difficulté aussi, c'est d'être capable de répondre. Le problème d'un forum, c'est pas le tout de le lancer, si on vous pose une question qui est embarrassante il faut qu'il y ait une volonté politique de vouloir y répondre. Il faut quand même des gens qui se sentent responsables de ce forum. Or les ¾ du temps les responsables veulent un forum mais c'est tout. Dans la réalité on voit bien qu'il y a très peu de forums qui fonctionnent.

E25/animateur/BRHF/homme/ - /Intranet-Internet

Il n'y a pas sur Intranoo de forums consacrés aux ressources humaines, et les utilisateurs, qui en expriment le souhait, ont le sentiment que la direction refuse l'ouverture de ce type de forums. Un forum RH entraînerait aussi un déplacement dans le rôle de médiation que jouent les syndicats en établissant un lien direct entre salariés et responsables RH. L'ouverture de ce type de forum implique donc une concertation préalable entre direction et organisations syndicales.

Les forums ont donc différentes fonctions dans l'entreprise : source d'information, lieu d'échange et de partage d'expériences, lieu de détente et lieu d'expression des préoccupations RH. Un même support répond à des attentes assez différentes. Même si chaque forum est plutôt spécialisé dans un type d'activité donné, la particularité de ces forums est justement de permettre la coexistence d'échanges de nature différente : un fil

de dérive peut suivre un échange question / réponse métier et précéder un débat sur la reconnaissance d'un statut dans un même forum…

5.3. Facteurs de réussite et freins aux usages

Lors de l'enquête en ligne, les critiques qui émergent spontanément chez les utilisateurs des forums sont les suivantes :

- Le nombre insuffisant de participants ;
- Le manque d'animation (pour la gestion des contenus, les synthèses…) ;
- la qualité très variable des forums (« *Très disparates et d'un intérêt particulièrement variable* »);
- la présence de « pollueurs » (« *permet d'avoir bon nombre de renseignement rapidement le seul problème est qu'il n'y a point ou plus de forum ou canaliser les débordements de certains qui se rabattent donc sur des forums ou se deroulent des débats ou questions intéressantes. Ce qui a pour but de polluer ces forums et par conséquence de désintéresser certaines personnes qui y viendrait moins souvent pour poser leur questions... »*).;
- l'anonymat (« *Ils sont pour la plupart tres interessants, il est tout de meme dommage que certaines personnes puissent poster de facon anonyme...* »)
- le temps que prend la recherche de l'information ; la dilution de l'information *(« Info plutôt trop diluée* »)
- l'ergonomie, l'accès.

5.3.1. La masse critique

La limite majeure des forums selon les utilisateurs vient du faible nombre de participants sur les forums professionnels et du manque de dynamisme que cela génère :

> *Les forums acquièrent petit à petit une certaine maturité bien qu'il y ait trop peu de monde qui interviennent et malgré certains pollueurs qui ne respectent pas les chartes des forums.*
>
> Enquête en ligne

> *Pour les forums en général, moi ce que je regrette, c'est que c'est pas connu.*
>
> E1/forum/UR/niveau 2/homme/25-35 ans

> *Donc peu de gens... j'espère pousser mon UR, toute la région champagne Ardennes, ceux qui travaillent avec moi d'aller voir là-dessus mais c'est un peu mou. On peut faire des très belles choses dessus mais il n'y a pas assez de gens qui sont branchés.*
>
> E21/enquête/DR/niveau 3/36-45 ans/Technique

> *Je me suis un petit peu mis en retrait de ça, parce que c'est toujours les mêmes noms qui reviennent.*
> *Le problème des forums, en dehors de la population qui les fréquente, c'est que fréquemment tout tombe à plat*
>
> E10/enquête/BD/niveau 4/homme/26-35 ans/Informatique

> *Je suis un peu déçu sur ce qui se passe. Les collègues n'osent pas ou n'ont pas le temps, je ne sais pas.*
>
> E13/enquête/DR/niveau 2/homme/36-45 ans/Commercial

Il y a derrière le sentiment qu'il faut qu'il y ait une masse critique de participants pour que le forum fonctionne ; ainsi alors que les forums de petites annonces concernent

potentiellement tout le personnel de France Télécom, les « viviers potentiels » des forums métiers sont beaucoup plus restreints dans l'entreprise. Le bon fonctionnement des forums métiers implique donc qu'il y ait plus de publicité faite sur l'existence des forums afin d'atteindre la masse critique :

Il n'y a pas de réclame faite dessus. (...) Il n'y a pas de publicité faite dessus, donc on ne sait pas que ça existe et les gens n'y vont pas.(...) Cela tient en partie à l'absence de publicité faite sur les forums.
Du monde doit s'engager dessus, si un forum existe il doit y avoir une personne qui le gère.

E21/enquête/DR/niveau 3/36-45 ans/Technique

Les forums d'après moi pour les gens, c'est mystérieux et très peu utilisé. Je ne pense pas que les gens arrivent là-dessus par hasard.
Il faut faire plus de publicités aux forums, pour les faire connaître.

E11/enquête/BD/niveau 2/homme/36-45 ans/Informatique

Les gens s'en servent pas. Pour cela , il faudrait que les hiérarchiques fassent passer le message. Pas qu'ils disent « faut aller sur les forums », mais qu'ils montrent l'exemple : « tiens, sur ce forum il y avait ça ! »

E1/forum/UR/niveau 2/homme/25-35 ans

La masse critique de participants est largement atteinte pour les forums non professionnels, même si une faible proportion des participants potentiels les fréquentent, en revanche, dans les forums professionnels (à l'exception des forums informatiques, internet/intranet et gestion) cette masse critique n'est pas été atteinte. La survie des forums professionnels implique donc une communication plus importante sur leur existence, les contenus et le mode de fonctionnement des forums, la désignation d'animateurs officiels et l'implication de la hiérarchie.

5.3.2. Le transfert de l'information sur tous les supports intranet

La **suppression des moyens habituels d'accès à l'information** est une condition pour le bon fonctionnement du forum. Par exemple, pour la clôture de budget, la décision a été prise de faire basculer toutes les informations sur l'intranet (site et forum) et de supprimer la diffusion d'information sur support papier, ce qui oblige les contrôleurs à utiliser le site et le forum.

J'ai une consultation assez importante tous les jours parce qu'on y fait le budget. C'est la seule source officielle d'information pour faire son budget et faire remonter les informations. On a supprimé tout le papier, on a tout transformé en net.

E25/animateur/BRHF/homme/ - /Intranet-Internet

La décision a été prise d'entrée par ces responsables là de ne plus envoyer de documents papier. On a mis tout le monde au pied du mur en disant - voilà le budget de cette année se fera sous cette forme là.
L'idée de forum est venue en même temps. On m'a demandé comment on pouvait faire pour faire un dialogue avec les utilisateurs, donc il y a eu les deux choses mises en ligne, la hot-line ici avec un service de 10 personnes pour répondre à toutes les questions et parallèlement le forum.

E25/animateur/BRHF/homme/ - /Intranet-Internet

L'autre principe de base pour bien faire fonctionner le forum est **l'utilisation conjointe de tous les supports d'information sur l'intranet** : les sites, le courrier électronique, les forums… Ces services de communication, qui sont interconnectés par

les pratiques des acteurs, peuvent entretenir une dynamique d'usage à condition d'être mobilisés tour à tour. Alors qu'un forum allait être fermé, et que les utilisateurs étaient amenés à donner leur avis sur cette fermeture, certains soulignaient comme une des raisons de l'échec du forum « l'absence de couplage » (Wronecki, 1997) entre le site et le forum.

> *C'est une règle. Ca vient d'internet. La première chose qu'on fait quand on va chercher une information, on va d'abord chercher dans le web si on ne trouve pas. On demande à quelqu'un qui dit- va passer dans un forum, tu auras la réponse. Ensuite on donne des réponses mais on peut aussi donner des informations.*
>
> E7/animateur/DR/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

La Direction du Projet Éducation a mis en place un dispositif d'animation de son réseau de correspondants qui mobilise ces différents supports, de manière à maintenir une dynamique d'usages et à éviter d'être submergé par un seul type de support (le mail en l'occurrence).

> *Je fais des interventions pour faire des propositions, pour renvoyer sur le site net éducation. J'essaye un petit peu de jouer sur les différents supports.(...) Oui* ***pour pas que ça retombe****. Il faut que les gens continuent à y aller. Donc dès qu'il y a des questions, je les envoie répondre. De la même manière pour tous les supports intranet, internet, forums, mail... c'est un petit peu de gérer tout ça. On ne peut pas non plus submerger les gens d'information systématiquement partout de la même façon. Mais c'est un petit peu de doser aussi qu'est-ce qu'on met sur le site, qu'est-ce qu'on met dans le forum, qu'est-ce qu'on envoie par mail. Comment on choisit ? Tout dépend de l'urgence.*
> *Il faudrait arriver à ce que les gens sérient leur support de réception et d'envoi d'information.*
>
> E8/animateur/BE/femme/plus de 45 ans/Intranet-Internet

> *Je pense que c'est un problème de temps et d'habitude. Ils ont l'habitude, on a tous l'habitude de travailler par mail beaucoup. Cela dit on est tous submergé par les mails. C'est un peu l'équilibre entre tout ça, à mon avis, qu'il faut revoir.*
>
> E8/animateur/BE/femme/plus de 45 ans/Intranet-Internet

Sur Netgestion également, les relations entre site et forum sont étroites : les FAQ constituées à partir des échanges dans les forums sont publiées sur le site, des messages dans le forum pointent vers le site…

Finalement, les cas de couplages forts entre un site, son ou ses forums, les listes de diffusion sont assez rares, alors que les exemples du projet Éducation et de Netgestion montrent que c'est le seul mode de fonctionnement vraiment viable pour des forums professionnels.

5.3.3. La difficulté de l'apprentissage technique et interactionnel

Il ne faut pas sous-estimer les difficultés que pose l'utilisation technique des forums pour les utilisateurs. Il y a bien entendu une corrélation entre la maîtrise de l'ordinateur, celle du navigateur et celle du lecteur de news. Pour les néophytes, les forums au format NNTP semblent être difficiles d'accès.

> *Il faut quand même savoir manipuler l'informatique. (...) J'ai travaillé au niveau d'une hot-line. Si c'était pas explicite avec un mot ou avec un grand bouton, les gens ont du mal ! A mon avis des utilisateurs de la comptabilité ou autres, vont être un peu perdus. (...) Il faudra leur montrer une fois. C'est sûr qu'il y en a qui y arriveront, d'autres qui aiment bien bidouiller. Il faut savoir aussi se déclarer.*
>
> E22/enquête/BD/extérieur/moins de 25 ans/Informatique

Le seul point noir c'est en fait la formation des utilisateurs qui n'a pas été faite. On a imposé du jour au lendemain de faire le budget par ce biais là, les gens ne connaissaient pas le navigateur, ne savent pas configurer leur navigateur pour avoir accès au forum facilement.

E25/animateur/BRHF/homme/ - /Intranet-Internet

Les difficultés techniques sont ressenties par les responsables de forums contactés par mail ou téléphone. Il semble que les forums au format NNTP posent le plus de difficultés aux débutants, même si les habitués des forums préfèrent le format NNTP. Adopter une solution qui permette la consultation HTML de forums NNTP semble être l'orientation la plus satisfaisante pour tous les utilisateurs.

Outre les difficultés techniques, les forums nécessitent un réel apprentissage interactionnel : comment se comporter dans le forum, comment poser une question, répondre… en respectant les règles plus ou moins implicites de fonctionnement[13].

*Pour participer en forum, ça fait partie de l'étiquette**. Avant de participer à un forum, il faut lire les échanges, s'imprégner de l'atmosphère**. Mais c'est très important en fait, ne serait-ce que l'idée de s'imprégner de l'atmosphère. Ca veut bien dire qu'il y a une ambiance dans un forum. C'est bien " **intégrer une communauté** " quelque part.*

E7/animateur/DR/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

Donc on a un peu un apprentissage à la fois de la liberté de ton de l'intranet mais aussi de sa régulation dans l'entreprise.

E18/cadre dirigeant

*Donc je me suis dit- il faut pas que je dise n'importe quoi en forum parce que je savais quand même que j'allais être lu et relu et que ça allait perdurer**. C'est vrai que j'ai pris mon temps pour voir comment structurer un message.** Puis c'est vrai qu'après c'était argumenté. « Je pense que... parce que... et boum boum boum »! Donc de là m'est venue peut-être ma manière de contribuer de manière structurée sur des sujets sensibles sur lesquels il y a débat. Le principe des forums c'est d'être convivial. Je vais aussi avoir un ton un peu plus léger de temps en temps. (...) Déjà là, bon, le temps d'apprentissage et puis on y va, on s'exprime.*

E7/animateur/DR/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

J'étais un habitué des forums donc je connaissais les forums déjà sur internet puisque j'étais internaute depuis 1996, abonné depuis 96, je connaissais un petit peu avant. Donc déjà je connaissais bien internet.

E7/animateur/DR/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

Le développement des usages des forums passe donc par des formations de proximité sur les aspects techniques (montrer comment marche le lecteur de news (paramétrage…), comment on s'abonne, comment on lit, intervient…) mais aussi sur les aspects interactionnels (formation à la Netiquette, à la charte, comment s'imprégner de l'atmosphère des forums et adopter le ton juste…).

5.3.4. La peur de l'écrit

Pour qu'un forum fonctionne, il faut évidemment que les participants envoient des messages. Or, il semble y avoir chez les utilisateurs des forums une réticence certaine à l'envoi de messages, qui tient au caractère **écrit**, **public** et **permanent** des messages. Les messages restent inscrits plusieurs semaines. On sent surtout la peur du jugement et de la réaction des autres en cas de message non pertinent ou mal rédigé.

[13] Les utilisateurs actifs d'un forum Wanadoo ont expliqué lors d'une enquête qu'ils avaient été soumis à un rituel d'initiation avant d'être acceptés par le groupe (Beaudouin et Velkovska, 1999).

Il y a aussi peut-être l'appréhension de mettre un premier message dans ces grands trucs là en se disant- je vais faire une bêtise. Il y a beaucoup de gens qui sont réfractaires à mettre quelque chose dans les forums sachant que ça va être lu par plein de gens d'un seul coup. Ils se disent- si je mets quelque chose qui est pas bien, je vais recevoir plein d'insultes.

E23/enquête/BD/niveau 4/36-45 ans/Recherche

Là le problème d'un forum, c'est que les gens écrivent tout le monde voit la question. Si vraiment c'est une ânerie, c'est un peu gênant. Donc c'est vrai qu'il y a un frein de ce côté là.
Q. Et par téléphone, ça les gêne moins ?
R. Ah oui, c'est évident parce que la hot-line, c'est un rapport de un à un, avec l'inconvénient que la personne qui vous répond peut vous dire une ânerie, alors que moi dans le forum quand on demande aux gens de poser leurs questions dans le forum, la réponse que j'y apporte est considérée comme officielle.

E25/animateur/BRHF/homme/ - /Intranet-Internet

A un moment donné, j'ai failli mettre au niveau de Stagiaire mettre- arrêtez de raconter plein de bêtises. Je n'ose pas non plus.
Q. Et pourquoi ?
R. Je ne sais pas. Voir mon nom inscrit sur le forum... c'est peut-être ça. Peut-être avoir aussi des réflexions dans mon service. On ne sait jamais, je me méfie.

E22/enquête/BD/extérieur/moins de 25 ans/Informatique

C'est important l'orthographe oui. Un message super sur le fond mais plein de fautes dans la forme est un peu décrédibilisé. Il y a aussi un jargon des forums, c'est le jargon du net. Quand on argumente un super débat, il vaut mieux qu'il soit nickel. Quand on répond avec des smileys partout, on s'autorise des abréviations.

E7/animateur/DR/niveau 2/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

Il paraît évident que les personnes ayant une bonne maîtrise de l'écrit sont nettement avantagées dans des espaces comme les forums, même si dans les forums Intranoo, les critiques sur l'orthographe sont moins systématiques que dans des forums comme le forum d'entraide Wanadoo, dont le leader est un enseignant, ou les forums plus littéraires. Le rôle de l'animateur, comme nous l'avons vu, est aussi d'inciter les participants à intervenir.

5.3.5. Le problème de la validité et de la certification de l'information

Quelle crédibilité peut-on accorder à une réponse apportée dans un forum ? Quelle garantie a-t-on de sa pertinence ? Les utilisateurs ont conscience de cette limite des forums :

Maintenant, il y a des questions plus importantes, qui touchent plus aux fonctions, au métier et où là aujourd'hui on n'a pas de garantie par rapport à l'identité et l'autorité de celui qui répond.

E5/forum/ - / - /homme/ - ans

R. Ah oui. Il faut pousser mais tout en veillant à ce que celui qui a attrapé la question et qui y répond ait compétence et autorité pour y répondre de manière validée.
Q. On n'est jamais sûr de la réponse qu'on reçoit ?
R. D'autant moins que la réponse est souvent anonyme !

E5/forum/ - / - /homme/ - ans

Netgestion a résolu d'une manière radicale le problème : seul l'animateur peut apporter des réponses aux questions et celles-ci proviennent exclusivement des responsables de la gestion.

Je fais faire une réponse par le service concerné directement mais elle est labellisée dans le sens qu'elle a une valeur officielle, ce qui est complètement forcément différent d'un forum

standard où tout le monde peut exprimer ses idées n'importe comment dans n'importe quel sens. Là c'est très orienté travail.

E25/animateur/BRHF/homme/ - /Intranet-Internet

Plus généralement, la validité de l'information dépend du statut dans le forum de la personne qui apporte l'information. Ainsi, faut-il que quelqu'un soit reconnu comme expert dans le cadre du forum pour que sa réponse soit écoutée.

Un avis d'expert n'est reconnu qu'à partir du moment où l'expert lui même est reconnu par la communauté. L'expert peut peut-être exister a travers un pseudonyme régulier mais il perd son image d'expert dès lors ou il devient anonyme.

E7/animateur/DR/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

Ici encore, le couplage avec le site paraît essentiel. Les informations publiées sur le site étant considérées comme plus officielles, il vaut parfois mieux un message de forum qui pointe vers le site plutôt qu'une réponse dans le forum.

5.3.6. L'alourdissement de la charge de travail pour l'utilisateur final

Nous avons vu que basculer l'ensemble du dispositif d'information sur support intranet était une condition d'efficacité de l'intranet. Cependant, cette transformation a aussi des effets pervers, le principal étant de reporter sur l'utilisateur final une grande partie du travail. En effet, il ne faut pas négliger le temps et les compétences techniques et intellectuelles qu'impliquent la consultation des différents supports et la sélection des informations pertinentes.

Aujourd'hui on demande aux gens d'être polyvalents. Ca veut dire que le matin, ils ont Netgestion à regarder pour le budget, la bac pour avoir les informations nouvelles, gp windows pour voir les nouvelles requêtes qu'on a pu mettre à leur disposition pour faire des études, pour trouver des résultats pour mettre dans leur budget.

E25/animateur/BRHF/homme/Intranet-Internet

Certes l'information est accessible à tous, mais ne vaut-il pas mieux dans l'activité de travail **recevoir** des informations présélectionnées que d'avoir à les **rechercher et à les trier** soi-même ?

Quelle gratification, quelle compensation peuvent espérer les utilisateurs de l'intranet ? Cette question est cruciale pour les contributeurs les plus actifs aux forums, en particulier pour les animateurs, qui donnent de leur temps et de leur savoir à l'entreprise sans que celle-ci leur apporte une compensation symbolique ou financière. On peut craindre, si la situation n'évolue pas (reconnaissance du statut d'animateur, valorisation des interventions dans les forums) que les plus actifs se lassent d'intervenir dans les forums[14].

*

* *

Les forums ne peuvent fonctionner s'il n'y a pas une masse critique de participants, ce qui implique, pour les forums de métiers qui ne concernent qu'un petit groupe d'agents, qu'une publicité importante soit faite sur les forums. Le couplage entre les différents outils de communication sur intranet paraît également indispensable pour

[14] Cette lassitude des innovateurs a été observée par Alter (1993).

maintenir l'activité sur les forums, et c'est bien le rôle de l'animateur de sélectionner le support le mieux adapté pour chaque catégorie d'information.

En vue d'un usage plus répandu des forums, la difficulté de l'apprentissage technique et interactionnel doit être sérieusement prise en compte, ainsi que le frein que représente un dispositif de communication public qui repose sur l'écrit. Enfin, dans une vision prospective, la direction doit prendre en compte l'alourdissement de la charge de travail et des responsabilités qu'implique la consultation de l'intranet. Comment faire face à cette croissance de l'information ; quel rôle pour les managers de première ligne ?

6. QUESTIONS / REPONSES DANS UN FORUM INFORMATIQUE

Il s'agit d'un travail d'analyse des échanges dans les forums que l'on peut qualifier de forums d'entraide s'attachant à des questions d'ordre technique. En raison de la faible ampleur des effectifs pris en compte, cette étude ne peut prétendre apporter des conclusions valables d'emblée pour l'ensemble des forums de cette nature, mais elle permet cependant d'ouvrir quelques pistes de recherche et de réflexion qui demanderont à être confrontées à la réalité des autres forums.

Le mode d'échange saillant dans ce forum est celui de la requête. Par requête, nous entendons quelque chose de plus vaste que la simple demande d'information : nous prenons effectivement en considération l'ensemble de l'échange auquel chacune de ces demandes donne lieu ou non, afin de mettre en lumière le développement de modes de sociabilité et de coopération dans les forums. Dans l'idéal, une question entraîne une réponse qui apporte l'information recherchée, mais d'autres cas de figure sont possibles, jusqu'à l'absence pure et simple de réponse.

Ce qu'il y a en outre de spécifique dans le support d'échanges qui nous intéresse, c'est le fait que les rôles respectifs (formuler une requête, répondre à une requête) sont à envisager dans la perspective particulière qu'est celle du forum : en effet, le face à face laisse place à une communication à distance, de même que les rapports asynchrones remplacent les rapports simultanés (comme le permettent le face à face ou les échanges téléphoniques). De surcroît, l'auteur d'une requête ne s'adresse pas à un interlocuteur en particulier, mais à l'ensemble (de taille indéterminée et, pour lui, indéterminable des destinataires potentiels, c'est-à-dire l'ensemble des personnes qui entrent dans le forum dans le but de participer ou bien uniquement de voir ce qui se dit). De ce fait, l'auteur du message doit adopter une attitude particulière correspondant à cette situation. Il en va de même pour celui qui souhaite réagir à une requête : s'il choisit de répondre dans le forum[15], il sait que non seulement son interlocuteur, mais aussi l'ensemble des usagers du forum, pourront profiter des informations fournies. Cet aspect des choses entraîne également un repositionnement de l'intervenant à l'intérieur du groupe.

A partir de ces remarques et sur la base de quelques comptages, nous centrerons cette courte étude sur les points suivants : l'expression de la politesse et les modes d'adresse à l'autre d'une part, la formulation des requêtes et de leurs réponses de l'autre.

6.1. Quelques chiffres et statistiques

Nous avons soumis à une analyse de détail 56 échanges ou amorces d'échanges, ce qui représente au total 140 messages, tirés essentiellement du forum professionnel 'ft.comp.lang.java' - un forum technique relativement actif - et, pour un nombre minime de messages, du forum 'sondaganoo.livraison_etablissement'.

[15] Lorsque l'auteur de la requête possède une adresse électronique, il devient en effet possible de poursuivre l'échange par le biais de ce support

Sur les 56 messages initiaux de requête, seuls 31 débouchent sur un échange.

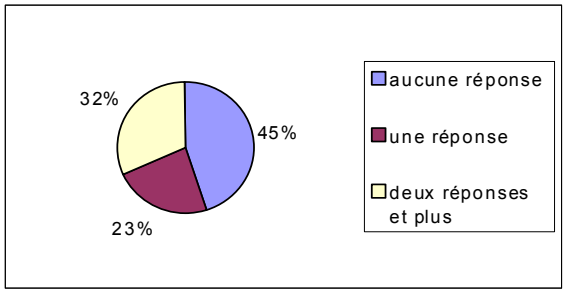
Ces échanges sont de longueur variable.

Il reste donc 25 messages de requête initiaux qui demeurent sans réponse, ce qui représente près de 45% du total. Nous pouvons représenter l'ensemble de ces données dans le graphique suivant, qui permet de visualiser le pourcentage des requêtes restant sans réponse, le pourcentage des paires adjacentes et celui des requêtes ayant obtenu au moins deux réponses :

On peut dresser le tableau suivant :

Nombre de messages	Nombre d'échanges
1	25
2	13
3	5
4	5
5	4
6	1
7	1
10	1
11	1
140	56

Ce qui, sous forme graphique, peut être représenté comme suit :



6.2. L'expression de la politesse

6.2.1. Formules d'ouverture et de clôture

Si l'on considère maintenant les 140 messages étudiés, on constate les phénomènes suivants :

- 66 messages contiennent une formule d'ouverture et/ou une formule de clôture, soit environ 47% de l'ensemble des messages ;

- ces messages avec formule(s) se répartissent en quatre catégories : ceux qui contiennent uniquement une formule d'ouverture ou une formule de clôture, ceux qui

contiennent les deux et, cas un peu spéciaux, les messages qui sont constitués intégralement d'un de ces types de formule, voire des deux.

A partir de ces remarques, on peut dresser le tableau suivant :

	Nombre de messages
Formule d'ouverture	6
Formule de clôture	32
Formules d'ouverture et de clôture	24
Cas particuliers	9
Aucune formule	71

Ces données permettent de faire plusieurs constats :

→ il est plus fréquent de trouver uniquement une formule de clôture que de trouver uniquement une formule d'ouverture (32 vs 6);

→ sur les 32 messages contenant uniquement une formule d'ouverture, 23 sont des messages de requête initiaux, soit près des trois quarts;

→ de même, sur les 24 messages contenant à la fois une formule d'ouverture et une formule de clôture, 20 sont des messages de requête initiaux, soit plus de quatre cinquièmes;

→ les cas particuliers, de par leur nature, ne se rencontrent qu'en situation de réponse, et plus précisément en situation de réaction à un apport d'information : dans la majeure partie des cas, il s'agit d'une formule de remerciement, comme l'illustrent les exemples suivants :

« Merci de votre aide, je vais aller voir. ☺ »
« merci pour le conseil »

Parmi les neuf cas répertoriés, on trouve une occurrence de nature différente où un intervenant répond à un message de requête par une réaction exclamative d'enthousiasme ; le message initial est le suivant:

« Bonjour,
Je travaille sur des applications intranet.
Acutellement, j'etudie la partie java du coté serveur.
J'ai commencé a me plonger dans la partie
-servlet
-jsp
Je cherche à comprendre comment fonctionne les ejb et comment on les install côté serveur ?
Je travaille avec un serveur netscape suitespot
Je cherche des personnes qui seraient partantes pour travailler sur la constitution d'un serveur applicatif java, avec des objets generiques qui serai reutilissable dans les projets java.
Toutes experiences et la bien venus. »

L'unique réponse étant :

« Super ! »

Il est difficile d'interpréter cette dernière dans la mesure où nous ne savons pas sur quel(s) élément(s) de la requête elle porte ; la brièveté de la réponse ne permet en effet pas de lever les ambiguïtés de signification. Il se peut qu'il y ait de l'ironie dans cette manière d'accueillir quelqu'un qui est visiblement un nouvel arrivant.

Les formules d'ouverture se caractérisent par leur unité sur le plan sémantique : les 32 cas recensés sont des formes de salutation qui se présentent sous forme autonome (elles apparaissent séparées du corps du message, constituant à elles seules un paragraphe isolé), elles sont réparties en deux groupes marqués par une différence relevant du niveau de langue et du degré de familiarité qui y est généralement attaché : d'un côté *bonjour* (14 occurrences) et *bonjour à tous* (5 occurrences, dont deux suivies d'un point d'exclamation), de l'autre côté *salut* (11 occurrences dont une suivie d'un point d'exclamation) – où l'on voit également apparaître différents degrés d'implication de l'autre, ce qui peut être révélateur du degré de proximité que veut instaurer celui qui s'exprime vis-à-vis de ses destinataires potentiels (ou réels s'il s'agit de répondre à un message).

Les formules de clôture (54 cas relevés) présentent, à partir d'une base commune, une plus grande variété: à côté de la formule de base de remerciement (*merci*, 27 occurrences) et de ses variantes[16], on rencontre des formules de salutation (*A bientôt* : 1 occurrence, *A+* : 1 occurrence, *Bye* : 1 occurrence), d'encouragements (*Bon courage* : 1 occurrence , *bon début dans le monde de l'intranet* : 1 occurrence, *Bonne lecture* : 1 occurrence), de souhait (*Toutes experiences et la bien venus* : 1 occurrence et *j'espère que ça t'aide…* : 1 occurrence ; *J'espère répondre à ta question, sinon définit mieux ton pb !* : 1 occurrence) ou d'excuse (*Voilà, j'en sais guère plus ! Désolée !* : 1 occurrence). On peut encore signaler la présence d'émoticons[17] représentant un visage souriant : on a pu relever cinq occurrences d'émoticons accompagnant une formule de remerciement mais également une occurrence où ce signe fait office, à lui seul, de formule de clôture :

[16] *merci de votre réponse* : 1 occurrence, *merci de vos réponses* : 1 occurrence, *merci pour vos réponses* : 1 occurrence, *merci d'avance* : 6 occurrences, *merci d'avance pour vos réponses* : 1 occurrence, *merci d'avance de votre réponse* : 1 occurrence, *un grand merci* : 1 occurrence, *merci pour les réponses que vous pourrez m'apporter* : 1 occurrence, *merci de me la mailer* : 1 occurrence, *merci de vos lumières* : 1 occurrence et *merci de me venir en aide* : 1 occurrence, *je vous remercie d'avance de votre aide : 1 occurrence*.

[17] Qui sont, rappelons-le, des icônes graphiques formées à partir de signes de ponctuation et servent souvent à retranscrire sur l'écran les expressions du visage ou les intonations vocales ainsi qu'à orienter le destinataire vers une certaine interprétation des propos qui les précèdent (« ceci est une plaisanterie », « ceci est un cri de colère », etc.).

« Salut !
Avez vous de la docs pour moi sur le JAVA et JAVASCRIPTS et vous pouvez m'envoyer vos n° ICQ si vous avez, on pourra discuter le soir !
:)))"

Il est également essentiel de remarquer que les formules de remerciement constituent pour l'essentiel des remerciements anticipés qui prennent place directement à la suite de la formulation de la requête, dans le message initial .

Nous avons signalé plus haut que 25 messages de requête initiaux demeuraient sans réponse. Comment expliquer que certains messages n'obtiennent pas de réponse ? Si l'on croise cette donnée avec une prise en compte de la présence ou de l'absence de formule d'ouverture et/ou de clôture, on constate la chose suivante : sur ces 25 occurrences, 22 contiennent au moins une des deux formules[18].

Inversement, sur 11 messages de requête initiaux ne contenant aucun des deux types de formule, seuls trois n'obtiennent pas de réponse. On peut donc avancer provisoirement l'hypothèse suivante : le fait d'obtenir une réponse et la présence de marques de politesse à l'initiale ou en fin de message ne sont pas nécessairement corrélés. Pour le formuler autrement, on peut dire que le recours ou le non-recours à des formules de politesse ne constituent pas un critère discriminant en matière de coopération.

Si l'absence de réponse à un message de requête ne dépend pas de la présence/absence de marques de politesse, tient-elle au fait que son auteur est nouveau dans le forum ? à ce qui peut être perçu comme des lacunes en matière de connaissances techniques ou dans la maîtrise des règles de fonctionnement d'un forum? En d'autres termes, l'expertise ou l'ancienneté dans le forum sont-ils des critères déterminants pour obtenir des informations ?

On peut commencer par observer ce qu'il en est pour les usagers qui interviennent le plus souvent dans le forum : si l'on prend les deux premiers contributeurs en termes de nombre de messages postés (on les considérera de manière anonyme en leur attribuant les lettres A et B), on peut tout d'abord constater qu'une grande partie de leurs messages consiste en des requêtes. Une analyse de détail amène à faire les remarques suivantes :

- A est le plus gros contributeur dans ce forum pour la période considérée (mars-juin 1999) et on peut relever 12 messages de lui dans l'extrait ici étudié, parmi lesquels on trouve : 9 messages initiaux de requête dont près de la moitié (quatre) demeure sans

[18] Trois occurrences contiennent seulement une formule d'ouverture, 8 occurrences uniquement une formule de clôture, dans tous les cas des remerciements anticipés ou les deux (11 occurrences).

réponse, malgré la présence de marques de politesse (formules d'ouverture et/ou de clôture, ces dernières correspondant à des remerciements anticipés, formules de protection telles que : *ce n'est peut-être pas le lieu, mais bon…, Si j'ai bien compris…*) et il est à noter que ces quatre requêtes sans réponse comptent, chronologiquement, parmi les premières[19] interventions de cet usager;

• B (qui est stagiaire dans l'entreprise) apparaît en deuxième position dans la liste des contributeurs et cette place lui revient aussi dans l'extrait considéré, avec 10 messages. Trois d'entre eux constituent des messages initiaux de requête, une quatrième requête prenant place à la fin d'un message de remerciement adressé à la personne qui a répondu à sa première intervention. Sur ces quatre demandes d'informations, trois demeurent sans réponse, malgré la présence de marques de politesse (remerciements). Dans les six messages restants, B adopte d'autres rôles : pour l'essentiel, il répond aux requêtes d'autres intervenants ou exprime des observations, voire des réserves portant sur les réponses et ou les propos d'autres contributeurs.

On peut donc dire que, dans le cas observé, le fait d'intervenir fréquemment dans le forum n'est pas en lien direct avec le taux de réponse aux requêtes.

Pour expliquer l'absence de réponses aux requêtes, il reste les hypothèses suivantes :

- la question n'est pas formulée de manière suffisamment détaillée ou suffisamment claire, ce qui requiert, de la part des destinataires potentiels, un effort d'interprétation qu'ils ne veulent pas produire ; les messages relevés offrent en effet un contre-exemple qui permet peut-être d'éclairer cet aspect : une intervenante poste le message de requête reproduit ci-dessous :

« [explication du problème] y-a-il une solution à ce problème ? »

qui commence par obtenir la réponse suivante :

« si je comprends bien, créer une « java.util.List toto » à la place d'une « List toto » non ? »

c'est-à-dire une demande de précision qui permettra ensuite aux destinataires compétents d'apporter une réponse adéquate ;

[19] Les autres messages sont de natures diverses (demande de confirmation de l'interprétation d'un message initial de requête, conseil adressé à l'auteur d'un message de requête sur la mise en forme de ce dernier, demande d'adresse électronique adressée à l'auteur d'une autre requête, vraisemblablement pour lui envoyer les renseignements demandés).

- la question apparaît dans le forum à un moment où aucune personne compétente pour répondre n'y est présente ou ne le consulte. Dans les forums actifs, les messages peuvent se trouver assez rapidement noyés dans le flot des messages suivants. Dans le même ordre d'idées, il se peut que le fait de poster un message en fin de semaine, par exemple, exerce une influence sur le taux de non-réponse[20].

6.2.2. L'adresse à l'autre

Les auteurs de messages initiaux de requête ont recours à trois procédés majeurs lorsqu'ils s'adressent à leurs destinataires potentiels, procédés qui correspondent à une plus ou moins forte implication de ces derniers :

- l'intervenant a recours à des tournures impersonnelles qui le dispensent d'une adresse spécifique aux destinataires du message :

« salut,
est-il possible de récupérer l'adresse IP de la plateforme en java ?
et si non, quelle est la meilleure méthode (javascript ?) ?
merci ! »

Dans cette catégorie entrent aussi les messages où l'auteur recourt certes à des tournures impersonnelles, mais se met en revanche lui-même en scène par l'emploi d'un *je* qui le désigne comme interlocuteur à ses destinataires potentiels :

« je recherche un patch JDK 1.1.4 pour netscape 4.05. Pourrais-je trouver cela quelque part sur l'intranoo ? »

- l'intervenant s'adresse à un individu quelconque en employant le pronom personnel indéfini *quelqu'un* et requiert son expérience :

« Je cherche une applet en java
avec le protocole VT100 dedans.
si qq'un a ca…
ou alors une doc sur le protocole
c'est pour automatiser des procédures.
Merci »

« Bonjour,
j'ai un petit probleme pour interfacer une Base SQL Server avec Java par l'intermédiaire de JDBC-ODBC. [explication du problème]
est-ce que quelqu'un pourrait m'aider ou a deja eu ce problème
merci »

- l'intervenant s'adresse à l'ensemble des destinataires potentiels sous la forme du pronom personnel au pluriel *vous* :

[20] En revanche, l'exemple de forum choisi nous montre que le sexe de l'auteur d'un message de requête ne joue aucun rôle sensible : les requêtes postées par des femmes n'ont apparemment pas de chance moindre d'obtenir une réponse que celles qui ont été postées par des hommes.

« je cherche le moyen de faire apparaitre un champ quand l'utilisateur clique sur un bouton radio dans une page HTML.
Existe-t-il une méthode en Vbscript ou javascript ?
merci pour les réponses que vous pourrez m'apporter. ☺ »

Parfois, cette adresse n'est présente que dans les formules d'ouverture et de clôture du message, comme dans l'exemple suivant :

« Bonjour à tous,
Si j'ai bien compris, une applet contenue dans une page HTML est lancée (start()) à l'ouverture de ladite page et est active tant que cette page est visible. Si on iconifie la fenêtre, l'applet s'arrête (stop()). Comment parer à cet effet ?
Merci de vos réponses. »

Dans un nombre relativement important de cas, cependant, ces deux derniers procédés se trouvent employés conjointement dans le cours d'un même message :

« salut,
est-ce que quelqu'un connaît un moyen de faire swaper une image quand le pointeur est dessus si possible sans utiliser le java…
Mais si on est obligé, dites quand meme…
Merci »

On note donc une progression depuis des messages neutres du point de vue de l'implication de l'autre jusqu'à des messages où l'autre est directement associé à l'acte de langage[21]. Cependant, il ne semble pas que ces différences initiales aient une influence décisive en matière de coopération : un message sans implication particulière du destinataire a tout autant de chance d'obtenir une réponse qu'un message associant directement ce destinataire.

L'observation des réponses postées dans ce contexte de requête est tout aussi instructive : on constate qu'il existe deux schémas[22] :

- le schéma le plus rare est celui où l'interlocuteur recourt à des tournures impersonnelles ne contenant aucune référence explicite à l'auteur du message initial :

« Cette question concerne certainement JavaScript, qui n'a qu'un très lointain rapport historique avec Java.
Le script adéquat ressemble à (…)
Ou, pas trop mal et plus simple : (…) »

Il arrive, toutefois assez rarement dans le corpus qui nous intéresse, que la réponse soit non seulement exempte de toute marque d'adresse personnelle mais qu'elle soit également très laconique, se limitant à citer l'objet recherché, comme dans l'exemple suivant :

[21] Il existe un dernier cas de figure qui n'apparaît cependant pas dans le corpus restreint qui sert de base à ce travail de synthèse : l'intervenant s'adresse à une ou plusieurs personnes directement, en les nommant (par leur nom et/ou prénom ou bien par leur pseudonyme) ; cela suppose que les forums dans lesquels ces messages sont postés fonctionnent depuis suffisamment de temps pour que les différents contributeurs se connaissent personnellement (à moins que certains d'entre eux ne se connaissent en dehors des forums, par le biais du téléphone, du fax ou bien du face à face).

[22] On observe, dans les forums, un autre aspect de l'adresse à l'autre qui n'apparaît pas dans le forum pris ici comme base de travail mais qui semble tout de même particulièrement important : le degré de politesse que s'imposent les intervenants a pour corollaire le degré d'agressivité qu'ils s'autorisent. Cette dernière se manifeste notamment dans les forums érigés en lieux de libre expression mais il arrive que des tensions se produisent dans des forums professionnels techniques, comme nous avons pu le relever dans le forum 'ft.comp.os.windows'.

« salut,
est-ce que quelqu'un connaît un moyen de faire swaper une image quand le pointeur est dessus si possible sans utiliser le java…(…) »

« la fonction On MouseOver… »

• mais dans la majeure partie des cas, l'interlocuteur s'adresse directement à l'auteur de la première intervention en l'impliquant explicitement dans son message sous la forme d'un pronom personnel au singulier. Il semble que le pronom personnel de politesse *vous* soit systématiquement délaissé au profit du *tu*[23] :

« tu ne peux pas attaquer directement ta base acces par une applet car l'applet est dans un environement protege et ne permets pas d'ecrire ou d'acceder directement sur le serveur en fait, la meilleure solution est d'utiliser une servlet : (…) »

Dans d'autres cas, celui qui répond à la requête a recours au mode impératif, qui constitue un degré moindre sur l'échelle de la politesse :

« Cherche une réponse à cette question dans [adresse] qui est dédié aux stagiaires et où cette question est souvent posée. (…) »

Les seuls cas où le *vous* réapparaît en situation de réponse sont ceux où le contributeur s'adresse à plusieurs interlocuteurs. C'est ce qui se produit dans l'exemple suivant où l'auteur de la requête, ayant reçu plusieurs réponses de personnes différentes, les remercie de manière globale :

« Merci de votre aide, je vais aller voir. ☺»

6.3. La formulation des requêtes

Une question cruciale se pose : les messages recueillis permettent-ils de déterminer si la nature des requêtes et la manière dont elles sont formulées jouent un rôle ? En d'autres termes, exercent-elles une influence sur le nombre de réponses apportées ? Les messages initiaux ont une longueur très variable en fonction de la quantité de détails apportée par l'auteur de la requête et de la présence ou non de formules de politesse. Si l'on ne tient pas compte de ce dernier aspect, on peut dire que le corps des messages est constitué d'une ou plusieurs séquences qui correspondent à autant d'étapes de présentation et d'argumentation. Cela peut nous servir de point de départ pour un classement des messages.

6.3.1. Typologie des messages de requête et des messages de réponse

Les messages de requête

On peut relever les modèles suivants :

→ messages constitués d'une unique séquence qui se confond donc avec l'acte de requête ; ce dernier peut être formulé sur le mode assertif :

« je cherche [+objet] »

ou sur le mode interrogatif :

[23] tous forums confondus.

« Y a t il quelqu'un qui pourrait me donner le script pour afficher l'heure et la date. (…) »

« (…) comment accède-t-on aux cookies à partir d'une applet (écriture, récupération, destruction…) ? ? (…) »

ou bien encore sur le mode de l'interrogation indirecte :

« j'aimerai savoir si qqun a déjà testé [+objet] (…) »

« j'aimerai savoir si quelqu'un a déjà utilisé JAVA pour s'interfacer avec un annuaire LDAP, et si oui, j'aimerai pouvoir contacter cette providentielle personne ;-) (…) »

On notera que lorsque l'auteur de la requête recourt à une question, que celle-ci soit directe ou indirecte, il emploie assez souvent un schéma consistant à faire appel à l'expérience de son ou ses destinataires potentiels. Nous pouvons illustrer ce point à l'aide de quelques exemples :

« j'aimerai savoir si qqun a déjà testé [+objet].
merci. »

« est-ce que qqun a déjà réfléchit à une politique de déploiement d'un fichier policies associé à java 2 ?. (…) »

« est-ce que qqun a déjà utilisé (…) ? (…) »

Les déclinaisons de ce procédé sont nombreuses, mais répondent en grande majorité au même modèle : emploi du passé composé de l'indicatif, de l'adverbe à valeur temporelle *déjà*. L'intervenant en appelle à une personne souvent non déterminée, susceptible de posséder telle ou telle expérience dans un domaine précis. On peut voir dans ce procédé une volonté d'atténuer le caractère directif de l'acte de langage sous-jacent : il s'agit moins, pour l'auteur de la requête, de savoir si quelqu'un possède effectivement cette expérience, que d'amener la personne éventuellement concernée à partager cette expérience avec lui. On retrouve également ce procédé dans la catégorie suivante de messages.

→ messages de requête constitués de plus d'une séquence ; le cas de figure le plus fréquent est le suivant : la séquence de requête proprement dite est précédée d'une séquence explicative censée justifier la séquence qui la suit :

« (…) Je dois mettre en place l'accès à une base de données par Intranet.
Plus de détails : (…)
J'ai déjà posé la question sur ft.comp.intranet, j'aimerai savoir si c'est développable en Java. Comment le développer ? (servlet, applet+RMI, applet+IIOP ?) Quelle solution semble la plus adaptée ? »

« Pour un centre documentaire, je mets en place un site web. Pour cela j'utilise le logiciel Frontpage, que je ne connaissais pas il y a 1 mois mais à force de bidoullages j'y arrive.
Donc je ne suis pas une spécialiste (peut-être un jour), et depuis un certain temps j'entend parler du langange JAVA et de JAVA SCRIPT.
Qu'est-ce ? (…) »

Il existe cependant une variante dans laquelle la séquence justificative suit immédiatement la séquence de requête :

« (…) quelqu'un a-t-il déjà réussi à interfacer [+objet] ?
je n'ai aucun problème avec une base distante, mais je n'y arrive pas avec une base locale. (…) »

Là encore, la séquence de requête peut apparaître sous forme assertive,

« (…) Je cherche des personnes qui seraient partantes pour travailler sur la constitution d'un serveur applicatif java, avec des objets generiques qui serai reutilissable dans les projets java. (…) »

ou bien sous forme de question :

« J'ai sans arret ue erreur sur ce script, qq'un peut m'aider ? (…) »

A partir de ce modèle de base, toutes les combinaisons sont possibles, ce dont témoignent les différentes occurrences recueillies.

Le fait de faire précéder ou suivre la séquence de requête d'une séquence explicative à valeur de justification semble jouer un rôle particulier dans une perspective d'interaction basée sur la coopération. Dans un nombre important de cas, il apparaît en effet que l'auteur de la requête considérée produit un surplus d'effort qui permet aux destinataires potentiels de réduire proportionnellement la quantité d'effort d'interprétation à fournir. Plus les données apportées par celui qui est demandeur d'informations sont précises et détaillées, plus il est facile pour le destinataire de cerner le problème et, par conséquent, de répondre efficacement sans avoir à se faire préciser tel ou tel point. On peut prendre l'exemple suivant et l'analyser :

« Après avoir créé 2 series de 3 boutons (en langage Java), comment faire pour que lorsque l'on appui sur un bouton de la 2ème série tous ceux de la première se réinitialisent (non enfoncés)? »

Cette requête est constituée d'une seule phrase se partageant en deux propositions où la première expose les données de la situation de départ et sert de support à sa requête : il s'agit d'une situation que l'on peut qualifier de problématique, dans la mesure où elle révèle une incompétence relative du côté de l'auteur, ce qui l'amène à formuler une demande d'information. Elle se présente, dans la seconde proposition, sous la forme d'une question partielle portant sur la manière de résoudre la difficulté rencontrée. L'intervenant s'efforce donc de donner des détails sur les manipulations à effectuer en posant les conditions mêmes de cette effectuation, ce qui lui vaut une réponse elle aussi détaillée .

On constate pourtant la présence de messages de requête apparemment riches en détails techniques et qui n'obtiennent cependant aucune réponse, comme c'est le cas pour le message ci-dessous :

> ***« [explication détaillée de la situation]***
> ***Le probleme est que l'objet qui est serialisé est un objet de type TableStock, et le client n'arrive à le deserialiser que si il dispose de la classe TableStock.***
> ***Comment faire pour « caster » un objet de classe héritée en objet de classe superieure ?***
> ***Merci. »***[24]

Les messages de réponse

Les messages de réponse offrent également une grande diversité qui correspond à différentes stratégies adoptées par les usagers actifs du forum :

- le détenteur de l'information recherchée peut choisir de la divulguer directement dans l'espace coopératif que représente le forum. De cette manière, non seulement l'auteur de la requête, mais aussi tous les usagers éventuellement intéressés peuvent en bénéficier :
- l'usager qui décide de répondre peut renvoyer l'auteur de la requête vers un autre site (sur l'intranet de l'entreprise ou bien sur internet), voire réorienter le message de requête vers un autre forum s'il considère que telle question n'a pas vraiment sa place à cet endroit :

> *« 1. La question serait peut être plus à sa place dans [adresse de forum intranet] (je positionne d'ailleurs le Suivi-A » sur ce groupe). (...) »*

- l'usager peut également considérer que la question n'est pas suffisamment précise ou claire pour qu'il puisse y répondre de manière satisfaisante, d'où, en premier lieu, une demande de précision ou de confirmation d'interprétation ; à la requête suivante :

> *« Bonjour,*
> *[explication détaillée du problème]*
> *Alors voilà ma question :*
> *pourquoi il y a un comportement différent à la compilation (génération de fichiers supplémentaire) alors que j'utilise l JDK1.2 (chez moi et au boulot).*
> *(2- What's the hell with f....g java ?)*
> *Merci. »*

un usager du forum répond :

[24] En revanche, il est à noter que l'auteur de cette requête est un anonyme qui ne donne pour identifiant que le fait qu'il soit stagiaire dans l'entreprise. Peut-être est-ce une raison pour laquelle sa requête n'obtient pas de réponse.

« Si tu définis plusieurs classes dans un fichier « .java », le compilo te génère autant de fichiers « .class » que de classes. C'est normal. La syntaxe est <nom du fichier.java>$<nom de la classe>.class
Quelle erreur as-tu sur ton poste au boulot ? »

- une autre stratégie, qui remet en cause la logique du forum, est de demander à l'auteur de la requête s'il possède une adresse électronique, afin de pouvoir lui envoyer les informations recherchées par ce biais. De cette manière, le service se trouve « personnalisé », les autres usagers du forum ne pouvant en bénéficier, tout en se sachant exclus de l'échange. Par exemple :

« je cherche le JDK de JAVA2 avec les swing et autres…..
Merci »

« ton email ? »

6.3.2. Les commentaires métadiscursifs comme procédé protecteur

Il faut tenir compte aussi d'un phénomène qui se reproduit à plusieurs reprises et caractérisant essentiellement les contributeurs qui, de par leur manque de connaissances techniques, se trouvent en position d'infériorité et se sentent par conséquent obligés d'afficher leurs lacunes pour mieux s'assurer de la bienveillance et de la coopération de leurs destinataires potentiels. On peut prendre comme illustrations les exemples suivants, qui diffèrent sensiblement les uns des autres:

« Bonjour,
une petite question pour un débutant : [explication du problème].
Y a t-il une variable d'environnement pour référencer le répertoire des libs dynamiques de jdk ?
Merci.»

Cette requête est encadrée par une formule d'ouverture et une formule de clôture. La formule d'ouverture est particulièrement intéressante : elle est composée de deux parties, la première est tout à fait traditionnelle (formule de politesse); la seconde est moins attendue. Il s'agit d'un discours métadiscursif qui annonce ce qui va suivre et qui semble destiné à protéger par avance la face[25] de celui qui parle, séquence dans laquelle il précise la nature du message à venir (*une petite question*) et se dévalorise lui-même (*pour un débutant*), ceci afin de mieux prévenir toute réaction négative (refus de répondre ou réponse à caractère agressif). Il sauve ainsi sa face de façon anticipée en se rabaissant lui-même, c'est-à-dire en assumant une incompétence technique relative. Cette séquence est suivie d'une séquence dans laquelle il donne une explication

[25] Nous reprenons ici le concept de « face » tel que l'entend E. Goffman dans son ouvrage « Les rites d'interaction » : elle se définit comme une valeur sociale positive revendiquée par une personne à travers sa ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier.

détaillée du problème rencontré avant d'en venir à la requête proprement dite qui se termine sur une formule de remerciement anticipant, d'une certaine manière, les réponses à venir[26].

Le deuxième exemple donne à voir une situation différente :

« si je comprends bien, créer une "java.util.List toto" à la place d'une "List toto" non? »

Ce message est intéressant à analyser dans la mesure où il commence par un commentaire destiné à protéger la face de l'intervenant sous forme de proposition conditionnelle : en effet, en écrivant *si je comprends bien*, l'auteur du message prévient tout reproche d'incompréhension en stipulant que les propos qui suivent ne sont qu'une hypothèse de sa part et ne prétendent pas à une valeur de vérité ; cet aspect est renforcé par la présence, à la fin du message de la négation *non* suivie d'un point d'interrogation qui équivalent à une demande de confirmation/infirmation de ce qui vient d'être avancé. Il s'agit, en quelque sorte, d'une proposition de solution émanant de celui-là même qui effectue la demande initiale.

Le troisième exemple se rapproche davantage du premier :

« Salut,
une question pê[27] naïve: à partir d'une applet, comment demander l'ouverture (dans la même fenêtre, ou dans une autre) d'une autre page html?
Merci :o)) »

La personne à l'origine de ce message prend une quantité relativement importante de précautions pour amener sa requête : non seulement le message est encadré par les formules traditionnelles d'ouverture et de clôture que sont les salutations (*salut)* et de remerciement anticipé (*Merci*), mais elle recourt aussi à d'autres procédés pour s'assurer la coopération de ses destinataires potentiels. Il y a d'abord, en tête de la séquence de requête, une sorte de commentaire métadiscursif destiné à prévenir toute réaction éventuelle de rejet : *une question pê naïve* est une remarque qui permet à celui qui écrit de définir la nature de son message et de justifier par avance son manque éventuel de pertinence ; il se met ainsi lui-même en position d'infériorité. A ce commentaire succède le corps même de la requête. Après la formule traditionnelle de remerciement anticipé, l'auteur du message ajoute un élément supplémentaire entrant dans le cadre des procédés évoqués plus haut : par le biais d'un émoticon (*:o))*), il met en valeur son souci de gagner les faveurs de ceux à qui il s'adresse. Et ce message obtient effectivement une réponse.

Dernier exemple :

[26] Cette requête reste cependant sans réponse.

[27] Peut-être.

« Stagiaire à France Télécom, pardonnez moi si cette question a déja été posée sur le forum. [description de l'objet + requête] (...) »

La requête ci-dessus commence par une séquence de présentation de soi. Il s'agit sans doute ici d'un moyen de prévenir toute réaction négative ou de rejet de la part des destinataires, comme en témoigne, dans la proposition suivante, la formule *pardonnez-moi si* : l'intervenant met les formes et anticipe sur les raisons qui font que son message pourrait demeurer sans réponse (présence récente dans le forum et statut externe par rapport à l'entreprise, qui font qu'on admettra plus facilement qu'il ne sache pas ce qui s'est dit dans le forum précédemment) ; dans une deuxième séquence, il présente de manière détaillée l'objet de sa requête, cette présentation constituant un ensemble de condition qui justifie la formulation d'une série de questions.

6.3.3. La modalisation

Un autre aspect de la formulation des requêtes et des réponses[28] que l'on rencontre dans ces messages est la modalisation : il s'agit d'une sorte de mise à distance par le locuteur lui-même des propos qu'il est en train de tenir, cette mise à distance ayant deux fonctions, indépendantes ou combinées[29]:

- agrémenter le discours de marques de politesse internes, par opposition à celles qui encadrent les messages : ce procédé semble être davantage le fait des intervenants qui sont à l'origine des requêtes ;
- jouer sur le degré de certitude véhiculé par les propos en question : à l'inverse du précédent, ce procédé se rencontre plutôt dans les discours tenus par les intervenants qui jouent le rôle de fournisseurs d'informations.

Il nous faudra revenir sur cette répartition sommaire.

Dans les deux cas, en apparence, c'est donc le problème de la protection des faces qui entre en jeu :

- le locuteur qui s'efforce d'ajouter à ses propos des marques de politesse internes semble en quête d'une certaine bienveillance de la part de ses destinataires. Cet effort fourni est d'autant plus compréhensible dans la situation à laquelle nous avons ici affaire. Rappelons que les deux forums dont sont tirés les messages sont des forums destinés à faire circuler l'information : poster une requête est l'une des méthodes – à côté du don – d'aboutir à ce résultat. Mais l'acte de langage correspondant à cette action est, par certains côtés, empreint d'une certaine agressivité, de par son caractère directif d'une part et intrusif d'autre part, d'où la

[28] Et qui se trouve directement lié, également, à la question de l'expression de la politesse.

[29] Selon le Grand Robert électronique :
« Fait de modaliser (un énoncé), de produire une marque ou un ensemble de marques formelles par lesquelles le sujet de l'énonciation exprime sa plus ou moins grande adhésion au contenu de l'énoncé. »

nécessité de « mettre les formes », afin de ne pas essuyer un échec. Cet échec est d'autant plus susceptible de se produire que les échanges potentiels ne se déroulent pas en situation de face à face, ce qui autorise les destinataires et interlocuteurs éventuels à garder le silence;

- en jouant sur le degré de certitude accordé au contenu du discours, le locuteur fait en sorte de ne pas adhérer complètement à ce qu'il dit : le contenu du discours devient de nature plus ou moins hypothétique, si bien que le locuteur peut espérer échapper à différents types de réactions négatives comme les reproches ou la contestation de ce qui vient d'être avancé.

La modalisation des propos écrits se manifeste sous différentes formes :

- l'emploi du mode conditionnel :

« il me faudrait la syntaxe d'une fonction qui m'ouvre un document word ou excel.

Merci. »

- l'emploi de verbes spécifiques : verbes de souhait, verbes dits de modalité ou de modalisation (pouvoir, vouloir, devoir, aimer, etc.), souvent employés au mode conditionnel

« Y a t il quelqu'un qui pourrait me donner le script pour afficher l'heure et la date.
Merci. »

« Bonjour,
Je souhaiterai, connaître la syntaxe, pour faire un lien à partir d'une applet. A partir d'une frame contenant 2 fichiers html. Sur le 1 fichier d'accueil contenant plusieurs applets, j'aimerai à des applets correspondants avoir les fichiers correspondants.
Pourquoi mes liens ne fonctionnent-ils pas ? ? ? »

« j'aimerai savoir si qqun a déjà testé [+objet].
Merci »[30]

- l'emploi d'adverbes et d'adjectifs spécifiques:

« Bonjour,
une petite question pour un débutant : (...) »

[30] Certes, avec les formes *souhaiterai* et *aimerai*, nous avons affaire, sur le plan grammatical, à des formes du futur de l'indicatif. Nous supposons cependant qu'il s'agit de fautes grammaticales qui apparaissent lors du passage du mode d'expression oral au mode d'expression écrit. Il serait difficile de comprendre, en effet, qu'il puisse s'agir, dans l'espace d'une requête, d'une forme voulue de futur de l'indicatif.

L'emploi du terme *petit* permet de minimiser le caractère éventuellement intrusif de la requête.

« Bonjour,
j'ai un petit probleme pour interfacer (...) »

L'auteur du message semble essayer de minimiser ce que son intervention peut avoir d'agressif par l'emploi d'un adjectif qualificatif qui tend à modaliser le propos en réduisant l'importance de ce qui est avancé (*petit probleme*).

ou en situation de réponse :

« Alors (extrêmement) schématiquement :
[explication]
Les puristes complèteront ou corrigeront ;-)
Pour en savoir plus : [adresses] »

L'intervenant répond de façon directe et impersonnelle à la question posée. Il prévient tout reproche possible (protection de sa propre face) en posant d'emblée le caractère succinct, voire insuffisant, des informations fournies qui vont suivre : *(extrêmement) schématiquement*.. Cette stratégie est réemployée à l'issue de l'explication en question, en précisant cette fois les destinataires de ce message d'auto-protection : *Les puristes*...et en ajoutant un émoticon [;-)] censé traduire à la fois l'humour et la complicité, mais peut-être aussi pour en appeler à l'indulgence de son interlocuteur en cas de non-satisfaction. Autre aspect de cette stratégie : le renvoi vers une adresse de site où l'auteur de la requête est susceptible de trouver des informations complémentaires.

- l'emploi d'émoticons : on peut considérer que certains « émoticons » prennent place dans ce cadre dans la mesure où leur fonction peut être, comme dans l'exemple suivant – seule occurrence qui corresponde, dans notre corpus, à cette fonction - de se distancier du sens littéral des propos tenus :

  « j'aimerai savoir si quelqu'un a déjà utilisé JAVA pour s'interfacer avec un annuaire LDAP,
  et si oui, j'aimerai pouvoir contacter cette providentielle personne ;-)
  Merci de votre réponse »

Dans cette requête, déjà fortement modalisée, par l'emploi d'un verbe de souhait au mode conditionnel (*j'aimerai*), l'auteur ajoute une note humoristique : le choix de l'adjectif *providentielle* semble en effet déplacé dans ce contexte. Aussi, afin de parer tout malentendu, il met en relief lui-même ce caractère humoristique en ajoutant un émoticon qui signifie « traditionnellement » que la personne plaisante, que ses propos ne doivent pas être pris au pied de la lettre.

On constate en revanche que la modalisation est beaucoup moins présente dans les réponses aux requêtes : il semble en effet que les usagers du forum accordent moins d'importance que les auteurs des requêtes à cet aspect de la mise en forme des messages. On peut cependant en relever quelques cas dans lesquels il apparaît, comme dans l'exemple suivant décrit précédemment :

« Alors (extrêmement) schématiquement :
[explication]
Les puristes complèteront ou corrigeront ;-)
Pour en savoir plus : [adresses de sites] »

« Cherche une réponse à cette question dans [adresse de forum] qui est dédié aux stagiaires et où cette question est souvent posée.
Je crois y avoir vu des liens sur des logos, présentations, etc.
Si ce n'est pas suffisant, tu peux également essayer de rechercher à partir d'intranoo [adresse] des infos. <<présentation « France Telecom » société>> donne quelques liens qui peuvent t'intéresser.
J'espère que ça t'aide… »

Les éléments soulignés ont ici une fonction similaire : l'intervenant réoriente l'auteur de la requête vers un autre forum et justifie avec prudence son geste (*Je crois…)* avant de prévenir toute requête ultérieure en proposant une seconde solution qui complète la première (*Si ce n'est pas suffisant…*). La formule finale n'a en outre aucune fonction informative. Elle est uniquement destinée à clore le message en mettant l'accent sur la relation entre les deux interlocuteurs et sur le désir de celui qui écrit de gagner les faveurs de l'autre, d'obtenir, le cas échéant, des signes de reconnaissance de sa part.

« Il te faut appeler du Javascript pour manipuler des cookies : (…)
Jamais essayé, il paraît que ça fonctionne… »

Par le biais de cette formule finale, l'intervenant se protège de toute réaction négative, voire agressive, de la part de celui qui recherche l'information en déclinant toute responsabilité en cas d'échec. Les points de suspension semblent venir à l'appui de cette stratégie de protection de la face.

6.4. Conclusions

Il est nécessaire de rester prudent : ces remarques ne portant que sur les messages d'un seul forum, il serait en effet abusif d'en tirer des conclusions valables pour l'ensemble des forums, même en ne considérant que les forums de même nature. Il semble cependant que l'on puisse mettre en lumière des éléments qui apparaissent également dans d'autres forums et qui peuvent être considérés comme révélateurs de leur fonctionnement global.

Il est difficile de déterminer les causes de l'absence de réponse à un nombre relativement important de messages de requête : plusieurs hypothèses, de diverses natures, peuvent être avancées et il semble qu'elles soient toutes plus ou moins acceptables. Il apparaît en revanche qu'aucune généralisation ne soit possible, qu'aucun schéma ne puisse être appliqué de façon systématique.

• Les marques et formules de politesse n'entrent pas forcément en jeu : on observe aussi bien la présence de messages de requête qui n'en contiennent pas et obtiennent cependant une, voire plusieurs réponses, que la présence de messages où l'auteur produit des efforts d'adresse à l'autre mais dont les messages restent sans réponse ;

• Le degré de compétence technique de celui qui poste une requête joue certainement un rôle mais il est parfois difficile de le mettre en lumière puisque l'on rencontre des messages dont les auteurs possèdent apparemment des compétences dans le domaine et la maîtrise du mode d'interaction dans les forums et qui cependant demeurent sans réponse alors que, à l'inverse, des personnes qui affichent ouvertement leur incompétence et, de ce fait, ne sont pas toujours à même d'exposer clairement ou avec suffisamment de détails leur problème, en reçoivent une ;

• Il est important de différencier les types de réponses possibles, car il n'ont pas tous la même importance stratégique : on peut effectivement supposer que le fait de donner directement l'information demandée expose davantage que le fait de renvoyer l'auteur d'une requête vers un site sur lequel il est susceptible de trouver l'information recherchée. On peut voir également les côtés avantageux de la situation inverse : donner directement une information place le donateur dans une position valorisante dont il peut tirer profit vis-à-vis de ses pairs. Ces éléments relevant des stratégies interactionnelles sont sans doute à prendre en compte, même s'il n'est pas aisé de les faire ressortir . Pour l'utilisateur, vaut-il mieux recevoir directement la réponse (ce qui permet un gain de temps) ou être renvoyé vers un autre site (dont le contenu est labellisé) ?

Finalement, ne pas obtenir de réponse à une question dans un forum semble être un phénomène naturel. Des personnes interrogées à qui il arrive fréquemment de ne pas recevoir de réponses ont tendance à dire que les questions obtiennent des réponses.

La peur de la non réponse est importante chez ceux qui n'osent pas poster, alors que la non réponse va de soi pour les participants actifs.

7. L'AMBIANCE DANS LES FORUMS INTRANOO

L'objectif de cette partie est de mieux cerner l'ambiance qui règne dans les forums Intranoo. Cette observation peut se faire à partir de deux entrées : l'analyse du contenu des forums et celle de ce qui se dit dans les entretiens réalisés dans le cadre de cette étude.

Cependant, une première remarque s'impose : en raison du nombre important de forums et de leur grande diversité thématique, il est évident qu'il ne peut y avoir un modèle de fonctionnement uniforme pour tous ces forums.

Nous aborderons la question de l'ambiance dans les forums en nous concentrant sur les aspects suivants : la présentation de soi, la convivialité dans les échanges et l'animation au sein des forums.

7.1. Présentation de soi

La procédure rédactionnelle désigne l'énoncé implicite imposé par le support de communication lui-même et dont l'énonciateur est le couple *logiciel-concepteur*[31]. Dans le cas de figure qui nous intéresse, on peut définir ce qui constitue le « formulaire vide », c'est-à-dire le support tel qu'il se présente à ceux qui en font usage, la fenêtre de dialogue qui constitue l'espace du forum.

Si l'on considère uniquement les forums au format NNTP, cette fenêtre se compose des parties suivantes :

- dans la section supérieure de la fenêtre apparaissent le titre du message, le nom de son auteur, la date et l'heure auxquelles il a été posté ;
- dans la section inférieure de la fenêtre se situe l'en-tête suivi du corps du message. L'en-tête contient, dans sa forme abrégée, les renseignements suivants :

[31] Nous empruntons ces notions à Fabienne Martin qui les expose de manière plus détaillée dans sa thèse de doctorat : « Réunions décisionnelles médiatisées par ordinateur en entreprise – Approche interactionnelle », Université Lumière Lyon II, 1997.

OBJET
La date
De
Société
Forums
références

Lorsqu'un intervenant souhaite rédiger un message ou bien répondre à un message précédent, il doit, après avoir déterminé le ou les forum(s) dans le(s)quel(s) il souhaite voir apparaître son message, sélectionner la modalité de rédaction correspondante : « nouveau message » ou « répondre ».

A partir des données précédentes, il est possible de reconstruire explicitement le scénario sous-jacent :

Nous vous demandons de saisir, pour commencer :
- *l'objet de votre message/contribution*
- *la date*
- *votre identité*
- *la société à laquelle vous appartenez*
- *le ou les forums au(x)quel(s) vous destinez votre message/contribution*

On peut reprendre ce scénario dans l'ordre pour apporter quelques remarques, à la lumière des observations précédentes :

- la définition de l'objet du message est laissée à la charge du contributeur. Il s'agit d'un premier facteur important qui joue dans le développement ou non d'un échange ultérieur. Le contributeur est en effet totalement libre de donner le titre qu'il souhaite à son message, voire ne pas donner de titre. Mais, de la précision ou du caractère flou, imprécis du titre peut dépendre le fait qu'il y ait réponse ou absence de réponse. C'est une donnée importante dont témoigne l'extrait d'entretien téléphonique ci-dessous :

« Interviewer: J'aimerais aussi qu'on revienne sur la manière dont vous lisez les forums. Tout à l'heure, vous avez dit que vous regardez ça vite fait. Comment vous faites concrètement ?
→ Si les gens mettent un titre. Des fois, ils posent une question. Je lis pas tous les mots, j'arrive à capter les mots principaux. »

E22/enquête/BD/extérieur/moins de 25 ans/Informatique

- *a contrario*, la date et l'heure s'affichent automatiquement[32] ;
- pour ce qui est des éléments faisant référence à l'identité du contributeur et à la société à laquelle il se rattache, il semble qu'une grande latitude soit laissée à celui qui souhaite intervenir : choix de rester anonyme, de prendre un, voire plusieurs pseudonymes ou de donner sa véritable identité, ainsi que les coordonnées qui rendent possibles un contact par la biais du courrier électronique ;
- c'est le contributeur qui détermine le ou les forums dans le(s)quel(s) il souhaite poster son message (il existe en effet la possibilité de poster un

[32] Avec, parfois, quelques problèmes de mise à l'heure de l'horloge qui sont quelques fois évoqués dans le corps des messages.

message dans plusieurs forums simultanément : on parle de « multipostage » ou de « postage croisé »); la référence se fait de façon automatique, lorsque l'auteur du message active la fonction « répondre ».

En fonction des forums, la présentation de soi dans le corps même du message revêt une importance plus ou moins grande. Le forum dans lequel la propension à se présenter est la plus forte est sans doute le forum réservé aux stagiaires ('ft.rh.stagiaire') : en effet, lorsqu'un nouveau stagiaire entre dans le forum, il a tendance[33] à poster un message dans lequel il indique qu'il vient d'arriver. Dans un message intitulé « salut », une intervenante A écrit :

« salut moi je suis saisonnière depuis début juillet.tu vas bien ? »

Message auquel un intervenant B répond :

« Oui moi ça va.
Que fais-tu comme boulot ?
Moi je suis stagiaire.
@+ »

Dans les autres forums, il est moins courant, sinon rare, que les intervenants se présentent de la sorte, sauf dans certains forums métiers où l'auteur d'une requête, par exemple, indique sa zone d'activité et le nom ou la référence de son service ; mais les exemples de ce procédé sont peu nombreux.

Ce qui est d'un usage très courant, en revanche, c'est le fait d'inclure une signature détaillée dans le corps même du message, placée à la fin (il existe une procédure technique qui permet de faire apparaître cette signature automatiquement, pour chaque message) et pouvant contenir le prénom et/ou le nom de l'usager, le nom ou le sigle du service auquel il appartient, un ou plusieurs numéros de téléphone et/ou de fax, une adresse de site intranet, une adresse électronique professionnelle, voire une adresse électronique privée, etc.

Dans les forums de petites annonces et les forums que l'on peut qualifier de libre expression, l'en-tête et la signature donnent peu d'informations sur les auteurs de messages (l'utilisation des pseudonymes y est importante et la position dans l'entreprise n'apparaît que très rarement). L'identité électronique ne se construit pas à travers des signes « objectifs » de l'identité comme le nom, la position dans l'entreprise, mais au fil des échanges : peu à peu, le pseudo acquiert de la consistance, le « style » de chaque auteur est reconnu par les autres.

[33] Il semble que ce soit devenu une tradition relativement bien respectée.

Je parle toujours de ces pseudos qui accrochent. Si le nom n'accroche pas, vous ne faites pas attention. Les pseudos qui accrochent, ce sont quand même des gens qui sont évolués dans la technique internet.

E24/enquête/BRX/niveau 4/36-45 ans/Logistique

7.2. Professionnalisme et convivialité dans les forums

7.2.1. Gestion des incivilités dans les forums

7.2.1.1. Manifestations d'agressivité et rappel des règles

Politesse et agressivité sont deux aspects qui font l'objet de remarques et de débats au cœur même des forums. C'est surtout lorsqu'un usager pêche par négligence de certaines règles de comportement au sein des forums que ces dernières sont ouvertement rappelées. Le manque de politesse ne se résume pas, en effet, à des comportements agressifs : il peut s'agir d'un manque d'égards, pas forcément voulu, mais du moins ressenti, vis-à-vis d'un usager dont les compétences, techniques ou autres, sont moindres, comme le montre le bref fil de discussion tiré du forum 'dbl.dommages' restitué ci-dessous :

From: Prenom Nom <anonymous@francetelecom.fr>
Newsgroups: dbl.dommages
Subject: Effondrement de chaussée

Bonjour. Je m'adresse pour la première fois à ce forum que je viens de découvrir.
Question : avec les abondantes pluies tombées récemment, le bas-côté d'une route s'est brusquement effondré dans un village de ma région. A l'endroit de l'effondrement nous avions une chambre et des tuyaux.
Peut-on se retourner vers la DAE pour obtenir remboursement d'une partie des travaux de réparations?
Raisons possibles à invoquer : mauvais entretien, passage de camions trop lourds ayant provoqué un affaiblissement de la resistance de la chaussée. Encore faut-il le prouver ?
Cela vaut-il le coup de se mettre à dos ces institutions et de dépenser beaucoup d'énergie pour finalement se voir dire que cela s'apparente à un cas de force majeure (ou simili catastrophe naturelle)?
A-t-on de bons arguments et des exemples de cela ailleurs ?

Merci.

========
From: xxx <xxx@francetelecom.fr>
Newsgroups: dbl.dommages
Subject: Re: Effondrement de chaussée

Prenom Nom wrote:
[…]

Puisque tu utilises ce forum pour la première fois, commences à prendre l'habitude de ne pas être anonyme, les correspondants auront ainsi plaisir à te répondre.

========
From: yyy <yyy @francetelecom.fr>
Newsgroups: dbl.dommages
Subject: Re: Effondrement de chaussée

xxx a écrit:
[…]

Avec une réponse si aimable, je doute qu'il ait envie de revenir !!

========
From: zzz <zzz @francetelecom.fr>
Newsgroups: dbl.dommages
Subject: Re: Effondrement de chaussée

Bonjour,
(…)
Quant au reste...être agressif face au risque "dommage" n'inclut pas le "tir à boulets rouges" entre nous...

zzz

========
From: www <www@france.telecom.fr>
Newsgroups: dbl.dommages
Subject: Re: Effondrement de chaussée

Pour être plus constructif. Il suffit de paramétrer ton logiciel utilisé dans les forums, Si tu ne sais pas le faire, ta CIL te le fera ou t'indiqueras la procédure.
Avec IE c'est dans news, option, serveur.

Quatre individus, quatre comportements (voire quatre stratégies) radicalement différents : le fil de discussion commence par un message de requête adressé par un usager qui reste anonyme. Cette manière de procéder – et bien que l'individu en question fasse l'effort d'une part de préciser qu'il est nouveau dans le forum, d'autre part de donner une description précise du problème rencontré et des éventuelles solutions recherchées – semble déplaire fortement à un usager féminin du forum qui, du moins, lui adresse un message dénué de toute marque de bienveillance. A son tour, cette contribution provoque la réaction de trois autres usagers : le premier s'adresse à cette personne pour souligner cette absence de mansuétude et mettre en lumière les conséquences possibles d'un tel comportement pour le fonctionnement du forum ; le deuxième commence par répondre à la requête formulée par l'auteur du message initial (réponse ici tronquée en raison de sa longueur) avant de s'adresser sans le dire à l'intervenante dont il qualifie le propos d'« *agressif* ». On notera l'emploi du pronom personnel « *nous* » qui semble renvoyer à l'existence d'un groupe, d'une communauté (dont les relations reposeraient sur des règles de bienséance). Enfin, le dernier intervenant adopte une autre façon de procéder : il contribue directement au comblement des lacunes techniques du premier en s'adressant directement à lui (par l'intermédiaire du pronom personnel « *tu* ») et en lui indiquant la démarche à suivre pour résoudre le problème. Nous avons donc affaire, dans ce cas, à deux logiques opposées : une logique de «mise à l'écart » (que l'on peut cependant supposer involontaire mais qui est vécue comme telle par plusieurs usagers du forum) et une logique d'accueil vis-à-vis des nouveaux et/ou des inexpérimentés.

7.2.1.2. L'agressivité ouverte dans les forums

A la lecture des messages, nous avons pu constater l'existence de formes d'agressivité ouverte, tout particulièrement dans les forums dits de libre expression. Comment cette agressivité est-elle possible ? Une première hypothèse peut être déduite de la nature même du mode de communication que constituent les forums : en effet, il s'agit de communication asynchrone et sans proximité physique des interlocuteurs. Ces conditions offrent aux usagers une sorte de protection dont ils ne pourraient jouir s'ils devaient communiquer en face à face. Par conséquent, il devient beaucoup plus facile à un contributeur de faire preuve d'une agressivité accrue, de nature verbale. Le seul risque encouru est de se voir agressé en retour ou mis en garde par un ou plusieurs autres usagers au sein même du forum, mais il semble cependant que le caractère asynchrone et médiatisé des échanges limite l'effet et l'efficacité de ces réactions.

L'agressivité peut être initiative mais il semble qu'elle soit plus fréquemment réactive. L'exemple ci-dessous appartient à la fois à la première et à la seconde catégories : il s'agit d'un fil de discussion posté dans le forum 'ft.petites-annonces.divers' sous le titre « commercialement parlant » : un contributeur A, anonyme, reprend en le citant en intégralité le message d'un autre contributeur B et le fait suivre des formes correctes des termes contenant des fautes de grammaire et d'orthographe. Il procède de la même façon avec un autre message et un autre usager du forum l'imite. En elle-même, cette façon d'agir est déjà empreinte d'agressivité, et elle provoque en retour la colère d'une intervenante C :

> *« T'as vraiment rien d'autre à faire ? Je crois qu'ils manquent de personnel à l'éducation nationale, tu pourrais peut-être postuler ! »*

Le premier contributeur ayant réagi à ce message en se défendant de toute critique, cette intervenante poste le message suivant :

> *« Tu n'es pas là pour donner des leçons de morale à tes collègues, pas plus que des leçons d'orthographe, d'ailleurs !*
> *Regarde la poutre qui est dans ton œil, plutôt que la paille dans l'œil du voisin ! »*

Alors que les messages de A et B se révèlent agressifs parce que leurs auteurs demeurent en retrait et que ce qu'ils écrivent ne contient aucune marque de politesse ni d'élément traduisant une prise en compte de ce qu'on peut appeler la préservation des faces – en l'occurrence de la face de l'usager dont les messages font l'objet d'une correction -, les messages de C relèvent d'une autre forme d'agressivité : en effet, dans ce cas, l'intervenante s'implique personnellement dans ce qu'elle écrit, non seulement parce qu'elle instaure un dialogue de type je/tu mais aussi parce qu'elle n'est pas avare dans l'usage d'une ponctuation qui traduit explicitement sa colère (points d'exclamation).

7.2.1.3. Le problème de l'agressivité et de la transgression des règles de comportement considéré par les usagers

Les propos tenus par les usagers dans les entretiens viennent corroborer les points de vue qui s'expriment à l'intérieur des forums

« (...) il y a ceux qui ont l'art et la manière de reprendre les gens sans les bloquer et puis d'autres qui y arrivent moins bien. (...) Personne n'est jamais sorti sous mon nez du fil de la discussion sans être repris…mais je ne sais pas si je le ferais…puisque ce n'est pas notre rôle, il ne faut pas se laisser embarquer par la colère. »

E2/forum/BE/apprenti/homme/moins de 25 ans

« (...) Le risque de diffuser la culture des forums, c'est que cela nous amène une certaine population qui derrière un couvert de convivialité…C'est pas une cour de récréation. »

E3/forum/ - / - /homme/ -

L'agressivité manifestée dans les forums peut opérer comme facteur d'inhibition auprès des usagers qui en ont fait directement l'expérience :

« (...) J'ai eu le malheur une fois de faire une remarque à quelque'un. Ca a généré une polémique de 15 messages derrière. Depuis j'y vais plus. (...) »

E4/forum/ - / - /homme/ -

Aux yeux de certains usagers, la résolution de ces problèmes de respect et de non respect des règles élémentaires de conduite passe par la désignation d'animateurs officiels de ces espaces d'échanges, comme nous le verrons plus loin.

7.2.2. Les marques de convivialité

Il existe des forums où professionnalisme et convivialité cohabitent, comme c'est le cas pour 'ft.animnoo.spo' (réservé aux questions touchant les commandes et livraisons). On peut tenter de dresser une petite liste des éléments qui permettent d'aller dans ce sens :

- un taux de réponse global relativement élevé (seuls quelques messages demeurent sans réponse), qui témoigne d'une capacité de coopération et d'entraide entre les participants.

- des marques d'humour, comme dans cet échange entre trois usagers du forum, qui montrent un certain degré de connaissance entre ces personnes ; des marques de politesse, des références à des activités personnelles apparemment connues des autres:

L1 : « JOYEUSES PAQUES A TOUS
Comme chaque année faîtes attention aux oeufs... Les cloches ne sont plus trés loin...
Ne vous précipitez pas, vous avez tout le lundi pour les rammasser...
Bon week-end.... »

L2 : « Merci Marie-Pierre
J'ai l'habitude de marcher sur... des œufs Joyeuses Pâques !!
NB : Mon voyage à Rome se passe bien...à Lundi »

L3 : « Quand Marie Pierre dit " les cloches ne sont pas loin " , à qui pense-t-elle ? Le premier qui a répondu se serait-il senti visé ?
Fait-il un voyage à Rome car il a un bourdon dans la tête ? Mystérieux tout celà ! Joyeuses Pâques et à bientôt sur le forum . »

- des liens personnels apparemment forts, tels qu'ils se manifestent dans l'exemple précédent : adresse personnelle (prénoms cités), forte implication des interlocuteurs (*je, vous* du pluriel) ;

7.2.2.1. La coopération et l'entraide dans les forums

7.2.2.1.1. Points de vue et attentes

L'observation de ce qui se dit dans les entretiens permet de mettre en lumière les lignes de force suivantes :

- A la base, il faut que les usagers aient un intérêt commun pour participer au forum :

« (...) pour que les forums soient utilisés, encore faut-il qu'ils se fassent sur des communautés d'intérêt. (...) »

E20/cadre dirigeant

- la coopération et l'entraide sont définies comme un échange d'informations, d'idées et de compétences entre ces usagers :

« (...) Les forums sont là pour aider les gens. (...) »

E19/cadre dirigeant

« Pour suggérer une bonne idée. (...) »

E15/enquête/BRX/niveau 4/homme/26-35 ans/Informatique

«Des fois je pose des questions, des fois j'attends que les réponses arrivent. (...) Quelquefois il y a des questions très pertinentes sur l'activité. »

E21/enquête/DR/niveau 3/36-45 ans/Technique

« (...) Il y a notamment des choses techniques et informatiques pour poser des questions et avoir des réponses. Ca me paraît intéressant.(...) »

E16/enquête/BRX/niveau 4/homme/46-55 ans/Technique

« Pour moi, c'est de l'échange d'informations et de compétences.(...) »

E6/forum/ - / - /homme/ -

« (...) C'est pour soumettre des problèmes qui peuvent intéresser la communauté ou pour lesquels la communauté a peut-être la réponse. La communauté répond au bénéfice des autres. (...) »

E9/animateur/BD/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

- les usagers actifs des forums opèrent généralement une sélection au sein des échanges en fonction de leurs intérêts et de leurs compétences :

« (...) En gros, c'est assez professionnel. Il y a des bonnes questions. Moi je ne fais pas des interventions systématiques. Quand il y a des questions auxquelles je peux répondre, j'y vais. (...) Je réponds aux questions, quand il y a des questions qui me concernent aussi directement. Parfois il y a des questions qui n'appellent pas forcément de réponse. En général j'y réponds. »

E8/animateur/BE/femme/plus de 45 ans/Intranet-Internet

- la pratique du don/contre don est perçue comme la garantie pour un fonctionnement efficace des forums :

« (...) je me pose ma question, merci, au revoir. J'ai aussi cet aspect où je contribue avec toujours cette règle : il faut donner pour recevoir. »

E7/animateur/DR/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

« (...) Il y a les deux aspects, soit pour rechercher de l'information, un renseignement ou la résolution d'un problème, soit renvoyer l'ascenseur en essayant de répondre aux problèmes des autres. »

E6/forum/ - / - /homme/ -

« (...) Si vous êtes dans le réflexe de donner un peu ce que vous avez fait, avant de recevoir des choses, vous avez tendance à vous livrer sur des news et à donner beaucoup de choses. Si vous êtes au contraire dans un réflexe plus défensif ou confidentiel, vous avez moins tendance à livrer des choses et à donner des infos. C'est un peu ça la culture de l'internet quelque part. (...) C'est aussi une question d'organisation. L'organisation hiérarchique qu'on a ne va pas tellement encourager à s'organiser en projet à toutes les différentes strates, ça n'engage pas assez de communication plus naturellement. (...) »

E23/enquête/BD/niveau 4/36-45 ans/Recherche

« (...) c'est donner avant de recevoir. (...) »

E23/enquête/BD/niveau 4/36-45 ans/Recherche

- certains usagers jettent sur les forums un regard très positif et les perçoivent comme des lieux d'échanges dans lesquels l'émulation est forte :

« (...) Je jette une question en l'air et les centaines, voire les milliers de personnes qui sont en dessous peuvent cueillir la question et y répondre. »

E1/forum/ - / - /homme/ -

« (...) Je pense que l'entraide entre personnes, c'est une bonne chose et s'ils le font avec mesure, j'y vois pas d'inconvénient. (...) Je pense qu'on peut capitaliser beaucoup plus avec des raccourcis sans formalisme, d'expression directe. »

E15/enquête/BRX/niveau 4/homme/26-35 ans/ Informatique

- *a contrario*, d'autres usagers considèrent que les forums souffrent d'un déficit de fréquentation, notamment par les personnes compétentes susceptibles d'apporter des informations utiles ou d'animer les échanges au bénéfice des autres usagers :

« Il manque les collègues qui font le même boulot que moi. Ceux qui devraient participer, ceux pour qui le forum a été fait. »

E13/enquête/DR/niveau 2/homme/36-45 ans/ Commercial

7.2.2.1.2. Une réalité diversifiée

La lecture de certains échanges internes aux forums montre que les utilisateurs semblent apprécier l'entraide, telle que nous l'avons définie plus haut, qui peut naître au sein des forums. En témoignent ces deux exemples tirés du forum 'ft.rh.stagiaire' :

« (...) C'est vraiment genial ce forum ou les stagiaires peuvent s'entraider. (...) »

« (...) Je suis apprenti à la DR de Paris depuis quelques moi et je viens de découvrir ce forum. Bien sympa qu'on puisse s'entraider par un forum. (...) »

Mais de telles manifestations de gratitude, aussi explicites, demeurent rares. Il est vrai que le forum dédié aux stagiaires de l'entreprise fait partie des plus dynamiques et des plus réactifs d'Intranoo : une grande majorité des messages de requête qui y sont postés – quelle que soit la nature de cette requête : recherche de renseignements pratiques mais aussi recherche de contacts avec d'autres stagiaires – obtient une, voire plusieurs réponses, ce qui n'est pas le cas dans d'autres forums[34]. On peut citer ici un exemple révélateur : un stagiaire (qui apparaît, dans l'en-tête, sous une autre identité que la sienne – en l'occurrence sous l'identité d'un usager féminin) a posté deux messages de requête identiques dans deux forums différents : 'ft.rh.stagiaire' et 'ft.comp.intranet', forum qui se définit lui-même comme un « forum de discussion sur les aspects techniques liés à Intranoo et aux techniques mises en œuvre dans ce cadre ». D'un côté, donc, nous avons affaire à un forum destiné à des personnes ayant le même statut au sein de l'entreprise (mais pas forcément le même métier, ni un niveau hiérarchique de référence équivalent) alors que, de l'autre côté, il s'agit d'un forum spécifiquement dédié à une question technique particulière. Le message posté dans le

[34] Cf. la synthèse de l'étude portant sur les modalités de la requête dans le forum 'ft.comp.lang.java'

[35] N. Baym : « The Performance of Humor in Computer-Mediated Communication », 1999, Department of Communication, Wayne State University – disponible en ligne à l'adresse suivante : http://www.comm.wayne.edu/Nancy Baym.html

forum 'ft.rh.stagiaire' donne lieu à un fil de discussion contenant huit messages ; certes le contributeur initial ne réapparaît pas dans ce fil, mais les deux premiers messages de réponse, restitués ci-dessous avec le message de requête initial, traduisent bien l'existence d'un esprit d'entraide dans ce forum :

« Salut
Je cherche des infos sur les logfile.
Si quelqu'un à des renseignements sur ce sujet qu'il me fasse signe.
Merci d'avance
Ciao
@+ »

« Si tu pouvais préciser un peu la question (logs produit par quelle appli? sur quelle plate-forme ? etc.)
ET SURTOUT : poster la question dans le forum approprié :
news:ft.comp.os.windows
news:ft.comp.os.unix
news:ft.comp.intranet (serveur Web etc.) »

Dans ce message, le modérateur commence par souligner le manque de précision de la requête (en indiquant, entre parenthèses, les éléments d'information attendus), avant de guider l'auteur du message initial vers d'autres forums plus appropriés. Cette vision des choses est nuancée par le contributeur suivant :

« si cette demoiselle ou dame stagiaire, cette question a sa place, car c'est, entre autre, une demande d'aide de stagiaires aux stagiaires. t'es vraiment à l'affut. »

Ce message est particulièrement intéressant dans la mesure où il met en valeur le fait que les stagiaires sont considérés ou se considèrent comme un groupe, une entité relativement soudée où l'entraide joue un rôle important, voire essentiel. Ce n'est pas ce qui se produit dans le forum 'ft.comp.intranet' où ce même message de requête demeure sans réponse, vite absorbé dans le flux des messages qui y sont quotidiennement postés. Plusieurs hypothèses peuvent être avancées pour expliquer cette absence de réponse : il se peut que ce soit le manque de précision de la requête qui soit à l'origine du refus de coopérer des autres usagers du forum. Ceci amène à poser l'hypothèse suivante : la pertinence d'un message devient la condition de sa réceptivité. Un message qui ne répondrait pas à ce critère serait donc ignoré des interlocuteurs potentiels. Il faut tenir compte de cet élément dans l'appréhension et la compréhension du taux relativement élevé de non réponse dans l'ensemble des forums. On peut ajouter que la pertinence ne se manifeste pas seulement dans la formulation du corps du message mais aussi et d'abord dans celle du titre de ce dernier.

On retrouve d'ailleurs dans les entretiens des éléments de réflexion qui vont dans le sens de cette remarque : lorsqu'on interroge les usagers sur leur mode d'utilisation des forums, il apparaît que la plupart d'entre eux procède par un tri au niveau des en-têtes, et par conséquent des titres des messages postés :

« (...) je fais toujours un tri par les en-têtes, après je fouille un peu plus loin. Les en-têtes sont très importantes. (...) ils auraient pu faire un effort pour dire ce que c'est...moi j'ai zappé ! »
E1/forum/UR/niveau 2/homme/25-35 ans

« (...) je lis surtout les en-têtes, et j'en fous 80% à la poubelle. Le reste, je le lis vaguement.(...) »

E2/forum/BE/apprenti/homme/moins de 25 ans

« (...) je les balaye très vite. S'il y a quelque chose qui m'intéresse, je lis. »

E4/forum/ - / - /homme/ -

« Pour moi, pour savoir si on doit lire un message, on est obligé de lire l'en-tête. »

E6/forum/ - / - /homme/ -

On observe d'ailleurs quelques cas, assez rares, de reformulation de messages, ce qui tend à valider cette hypothèse. Obtenir la coopération des autres, implique donc tout un travail de mise en forme de la requête.

7.2.2.2. L'humour dans les forums

L'humour occupe une place importante dans les forums, comme permet de le constater la lecture des divers messages. Dans un article consacré à ce sujet, N. Baym[35] tente de donner une définition de l'humour dans les groupes de discussion médiatisés par ordinateur, en commençant par poser les conditions mêmes de son existence :

« (...) humor cannot be separated from the group in which it is used or the individuals who participate. It is embedded in shared knowledge, shared codes and shared emotional significances which provide its meanings and determine its appropriateness. »[36]

Dans les forums qui nous intéressent, il est possible de mettre en lumière plusieurs strates distinctes de savoir partagé (la vie et les anecdotes du monde informatique pour les forums dédiés à cette question, les savoirs liés au cinéma, à la bande dessinée, à l'actualité générale pour les forums de libre expression et 'ft.petites-annonces.divers', par exemple). Des codes de conduite et d'expression se sont également mis en place au sein des forums (qui reprennent plus ou moins fidèlement les règles établies dans la Netiquette valable pour les newsgroups et les forums sur Internet). Quant aux valeurs émotionnelles (« emotional significances »), elles semblent être moins prégnantes, dans la mesure où il s'agit ici d'un cadre professionnel et que la fonction première des forums s'inscrit dans cette perspective.

N. Baym ajoute dans le même texte que l'humour joue un double rôle au niveau du groupe et de sa structuration. En premier lieu, il contribue à l'établissement de liens de solidarité entre les membres :

[36] « (…) l'humour est inséparable du groupe dans lequel il est utilisé ni des individus qui y participent. Il est ancré dans un savoir, des codes et des valeurs émotionnelles partagés qui rendent sa signification accessible et déterminent sa justesse. »

> *« Computer-mediated groups can create solidarity through developing interpretive consensus. Because humor relies upon shared meanings and its appropriateness depends upon shared interpretations, humor can be a particularly effective mechanism for doing this in CMC. »*[37]

En effet, on peut voir dans le recours à l'humour un moyen ou une stratégie (plus ou moins consciente) s'inscrivant dans l'ensemble plus vaste des stratégies de politesse : les forums ne vivent que par l'animation qu'engendrent les échanges entretenus par les usagers sous forme de messages. Pour que l'interaction ait bien lieu, il est nécessaire que les interlocuteurs s'assurent de l'existence et du maintien d'une base structurelle. L'humour peut alors servir de ciment, jouant le rôle de facteur de cohésion du groupe.

En second lieu, l'humour est aussi un facteur de constitution de l'identité des usagers :

> *« Humor also serves as a means of creating individuality when the cues we use to define ourselves in face-to-face groups are unavailable. »*[38]

En effet, on peut constater que les usagers des forums font ici peu de cas de leur position hiérarchique. En revanche, savoir faire preuve d'humour, savoir faire rire les autres, peut permettre à un usager, placé du point de vue professionnel à un niveau inférieur ou relativement bas, de se voir reconnaître une position de choix au sein du groupe.

L'importance de la place accordée à l'humour varie beaucoup selon les forums : il est plus présent dans les forums de libre expression et dans certains forums spécialisés et semble en effet être corrélatif d'un certain degré de proximité entre les intervenants. On peut dire, d'une certaine manière, que les usagers des forums qui interviennent le plus fréquemment ou plus fréquemment que les autres finissent par se connaître et, par voie de conséquence, recourent aussi plus facilement à l'humour. La lecture de certains entretiens permet d'ailleurs de constater que certains usagers considèrent l'humour comme un élément de convivialité :

> *« (...) j'estime qu'un web qui marche, il faut qu'il y ait un côté fun quelque part. (...) J'estime que si on veut attirer quelqu'un à consulter une information, il faut qu'il y ait du fun. Donc y compris en forum. Donc j'ai toujours cultivé cet aspect convivial. On vient spontanément vers moi pour discuter. C'est bien. C'est beaucoup plus peut-être de la personnalité que du bon usage du forum mais en tout cas j'estime que la convivialité joue. (...) Il faut être convivial. L'humour peut être un moyen de dire une chose peut-être vraiment en occultant l'esprit critique qui pourrait être pris par un lecteur de manière agressive.(...) »*
>
> E7/animateur/DR/homme/25-35 ans/Intranet-Internet

[37] « les groupes médiatisés par ordinateur peuvent créer une solidarité en développant un consensus en matière d'interprétation. Comme l'humour repose sur des significations partagées et que sa justesse dépend d'interprétations partagées, l'humour peut être un mécanisme particulièrement efficace pour que cela se fasse dans la communication médiatisée par ordinateur. »

[38] « l'humour sert aussi comme moyen de se créer une individualité lorsque les outils que nous utilisons pour nous définir nous-mêmes dans les groupes en face à face ne sont pas disponibles. »

L'humour sert aussi à désamorcer les tensions dans les échanges, à faire passer des messages de critique d'une manière acceptable pour l'interlocuteur.

Celui-ci prend différentes formes[39] :

- Des titres de messages qui se veulent drôles, accrocheurs :

  « betisier fermé = vatican II, le retour »

- Des formes verbales, notamment des jeux de mots ou des reprises parodiques de discours. On trouve par exemple dans l'extrait de message suivant (« [NETIQUETTE]-GGGGGGRRRRRRRRR……. » dans le forum 'ft.rh.stagiaire') une parodie d'adresses de newsgroups :

  « (...) Mais franchement, si c'est pour raconter la couleur des chaussettes de grand mere. On ne s'en fou pas mais tu vas sur :
  alt.tricot.chaussette
  fr.style.chaussette
  misc.passion.tricot (...) »

ou bien un long message intitulé « Au début… », posté dans le forum '_libre_expression' et qui constitue une parodie de la Genèse, destinée ici à critiquer les résistances de l'entreprise vis-à-vis de la libre expression.

- Des histoires drôles, des devinettes.
- L'emploi des pseudonymes et l'ajout de signatures humoristiques (sous forme de devises ou de parodies de proverbes, sous forme de dessins également) participent aussi de cette dimension – quelques exemples :

  Leonardo Speaking (pseudonyme qui fait référence à un spot publicitaire télévisé pour un téléphone portable)

  /__/\
  |OO|
  (-)

  ~~~

  Fantome en visite :))

  fred « ce n'est que mon avis, mais je le partage »[40]

  Sous Linux on a un noyau
  Sous Windows on a des pépins !

Les facteurs qui contribuent à créer une ambiance conviviale dans un forum sont d'une part l'aptitude du forum à répondre à ses objectifs (il faut que les utilisateurs puissent obtenir des réponses à leurs questions), d'autre part le respect des civilités dans les échanges. Sur ce dernier point, l'humour joue un rôle très important, dans la mesure où il permet, par exemple, de faire passer des informations sur les règles de

[39] A certaines formes d'humour qui selon leur auteur, risquent de ne pas être comprises comme telles s'ajoutent des émoticons qui guident l'interlocuteur dans l'interprétation des propos tenus.

[40] Cette devise est précédée d'un dessin d'un personnage réalisé à partir de signes de ponctuation.
  ~~~

comportement dans les forums sans agressivité. L'humour devient donc un dispositif parmi d'autres d'initiation des nouveaux. Il va sans dire que les risques d'incivilité (agressivité, ironie…) sont cependant très forts dans un contexte d'échanges médiatisé et asynchrone.

8. SYNTHESE ET CONCLUSION

Sur Intranoo, il existe un certain nombre de forums de discussion ouverts à tous. Ces forums sont intégrés à des sites ou sur des serveurs de groupes de discussion. Les échanges s'y font par écrit et en différé comme sur la messagerie. Les messages sont visibles par tous pendant une certaine durée.

Cette étude vise dresse d'abord un inventaire des forums existants, évalue leur niveau d'activité, recense les thèmes de discussion. Elle tente ensuite d'évaluer la perception et les attentes qu'en ont les utilisateurs.

Le dispositif d'enquête : analyse du trafic, des contenus et enquêtes auprès des utilisateurs

L'étude sur les forums Intranoo s'est déroulée entre mars et août 1999. Elle comprenait quatre phases :

1) Inventaire et description de l'ensemble des forums hébergés sur Intranoo (juillet 1999) ;

2) Analyse des messages échangés entre mars et juin 1999 sur le serveur national (25 000) :

- traitement statistique des en-têtes de messages ;
- analyse automatique de la cohérence thématique des forums ;
- analyse manuelle des échanges sur plusieurs forums ;

3) Exploitation des connexions sur le serveur national de forums pendant une semaine ;

4) Usages, perceptions et attentes des utilisateurs :

- Enquête en ligne avec annonce de l'enquête par mail : 320 réponses exploitables, ce qui constitue un taux de réponse de 17 %
- 25 entretiens semi-directifs : 18 utilisateurs, 4 animateurs et 3 cadres dirigeants.

8.1. Près de 300 forums dont un quart de forums actifs

L'inventaire des forums, fait entre mai et juillet 1999, a permis de recenser **293 forums** publics sur Intranoo, que ce soient des forums hébergés sur des serveurs NNTP ou des forums insérés dans des sites. Près des **deux tiers des forums sont au format NNTP** ; un tiers ont des ergonomies de type HTML (HTML, Lotus, asp…).

Le **niveau d'activité est extrêmement variable** : 42 % des forums sont « morts » (ils n'ont reçu aucun message sur le dernier mois) ; 33 % des forums reçoivent entre un et cinq messages par mois ; 13 % entre 6 et 20. Seuls 12 % des forums, soit 34, peuvent être considérés comme très actifs puisqu'ils reçoivent plus d'un message par jour. Les forums les plus actifs sont au format NNTP. Les deux tiers des forums actifs (plus de 6 messages par mois) figurent dans le répertoire et le guide thématique, alors que globalement seuls 22% des forums y sont répertoriés.

Plus d'un tiers des forums ont un animateur, mais cela semble avoir peu d'incidence sur le niveau d'activité des forums. La présence des animateurs est surtout sensible dans les forums avec un niveau d'activité moyen. Fréquemment, « l'animateur » s'est contenté d'ouvrir le forum, mais n'en a pas assuré le suivi.

8.2. Les forums les plus actifs : petites-annonces, informatique, discussion libre

Les forums actifs en terme de messages postés sont :

- les forums de petites annonces (immobilier, véhicules, informatique, divers) qui représentent 8 % des forums mais recueillent 52 % des messages ;
- les forums informatiques (15 % des forums et 30 % des messages) ;
- les forums de discussion (« bêtisier » et Libre_expression), qui se sont succédés sur la période d'observation.

Beaucoup de forums « métiers » vivotent : 49 % des forums sont des forums métiers mais ne recueillent que 8 % des messages. Exceptions notables : ft.metier.webmaster, ft.education.ambassadeurs et netgestion.budget (saisonnier) qui fonctionnent bien.

8.2.1. Les thèmes de discussion

L'analyse automatique des messages des forums du serveur « Nouvelles » permet de distinguer, comme sur l'ensemble des forums, différents thèmes d'échange :

- les forums de petites annonces et de discussion libre, qui ne relèvent pas de l'activité professionnelle ;
- les forums informatique généraux (hardware et système d'exploitation), où les échanges peuvent concerner des questions privées ou professionnelles ;
- les forums métiers qui sont professionnels. Les messages des forums professionnels peuvent être classés selon les sous-rubriques suivantes :
  - problèmes informatiques liés à l'intranet ;
  - discussions sur les métiers de l'intranet / internet ;
  - échanges sur la gestion et la comptabilité ;
  - discussions sur les produits/services FT et les applications du SI. Ce thème se déploie dans de sans doute trop nombreux forums dont les spécificités sont peu claires ;
  - reliquats de discussion libre et de débat sur le fonctionnement des forums.

Il y a une cohérence certaine entre les sujets officiels des forums et les messages qui s'y échangent.

8.2.2. Les messages

Globalement, sur l'ensemble des forums 38 % de messages restent sans suite : question sans réponse, amorce de débat qui « tombe à l'eau »… Ce taux de non réponse diminue fortement quand on se limite aux forums informatiques (25%), ce qui témoigne d'un mode de coopération efficace. Dans les entretiens effectués, il n'y a pas de ressenti négatif par rapport à ces non-réponses. L'utilisation des formules de politesse et/ou d'une formulation argumentée du problème ne semble pas réduire le taux de non réponse.

Les très longs fils de discussion correspondent à des discussions sur des questions de société et à des débats sur la liberté d'expression dans l'entreprise, et les risques de dérive y sont particulièrement importants.

Tableau 1. Quatre grandes catégories de forums

	Nb de forums	% messages 15 /03/99-30/06/99	Longueur moyenne d'un fil	% de messages initiaux sans réponse	Nb moyen de messages par intervenant	% de personnes intervenues une seule fois	% d'auteurs "anonymes"
Forums professionnels	89	16%	3,1	45%	4,1	48%	34%
Forums informatiques	3	25%	5,0	24%	9,3	31%	38%
Forums de petites-annonces	4	48 %	4,4	43%	7,9	38%	45%
Forums de discussions informelles	2	11%	7,8	28%	8,7	39%	56%

8.3. Des modes de participation diversifiés : 85 % de spectateurs invisibles, une poignée d'intervenants très actifs

Les niveaux d'engagement dans les forums sont très variables. L'examen des logs de connexion a permis d'observer que seuls 15 % des utilisateurs des forums postent des messages. Le public invisible représente donc 85 % des participants.

Si l'on se limite maintenant aux participants ayant posté au moins un message en quatre mois et demi, il apparaît que 35 auteurs (sur 2600) ont posté un quart des messages. Inversement, 38 % des auteurs de messages ne sont intervenus qu'une fois, 75 % moins de 6 fois. Cette diversité dans le mode de participation est analogue à ce que l'on observe sur les forums internet.

Il apparaît en effet que dans ces forums la lecture est beaucoup plus fréquente que l'écriture : il y a en moyenne un message posté pour 20 messages lus : l'acte de lecture est beaucoup plus rapide que celui d'écriture, d'autant plus que les participants mettent en place des stratégies de lecture sélective en lisant au préalable les en-têtes, ce qui accélère la lecture. La faible proportion d'intervenants tient aussi aux difficultés psycho-sociologique qu'implique généralement la prise de parole dans des espaces publics, qui sont aggravées dans les forums par l'obligation de recourir à l'écrit

8.3.1. L'animation

Parmi les intervenants qui devraient être les plus actifs, il y a les animateurs. Les utilisateurs ressentent peu la présence d'animateurs dans les forums, et pourtant, la plupart considèrent que c'est indispensable pour faire vivre un forum. L'animateur peut avoir trois rôles à assumer : le rôle d'**animation** proprement dit (susciter une atmosphère de convivialité, apporter des informations, animer les débats, faire la synthèse des échanges…), le rôle de **modération** (rappeler les règles de comportements sur les forums, écrire et poster la charte, recadrer quand les échanges dérivent ou quand un message est posté dans un mauvais forum) et enfin le rôle de **médiation** (assurer les liens entre le forum et l'organisation : transférer les messages aux personnes compétentes pour qu'elles y répondent…). Les rôles d'animation et de modération peuvent être tenus par des personnes différentes.

Le métier d'animateur de forum n'a pas de statut très clair au sein de l'entreprise. Beaucoup se déclarent animateurs en ouvrant un forum, ou sont reconnus comme tels par leurs pairs, grâce à leurs interventions fréquentes et pertinentes. Rares sont les animateurs officiellement reconnus par l'organisation et cela peut poser un problème de reconnaissance. La quête de reconnaissance transparaît dans les forums métiers (cf. ft.metier.webmaster). Quand il existe des animateurs officiels, ces derniers sont en général chargés de l'animation d'un réseau de métier sur l'ensemble des supports intranet (site, forums, messagerie, listes de diffusion…). C'est le cas de l'animateur de Netgestion, chargé d'animer le groupe des contrôleurs de gestion et de faire le relais entre les contrôleurs et les responsables ; ou bien de l'animatrice du réseau des ambassadeurs internet. Dans ces cas-là, et plus particulièrement dans le second, les différents supports (mail, liste de diffusion, forum, site) sont utilisés alternativement pour maintenir la dynamique de groupe : un mail dans la liste de diffusion annonce la publication d'une information sur le site, une synthèse des échanges (FAQ) est publiée sur le site… L'interconnexion de ces différents supports permet de maintenir en éveil l'attention du réseau.

8.3.2. L'anonymat dans les forums

Il existe plusieurs manières de se présenter dans les forums : avec son identité France Télécom (nom et adresse électronique), avec un pseudonyme et l'adresse électronique France Telecom ou enfin de manière anonyme. On considère comme anonymes les personnes qui envoient des messages dans les forums sans donner leur adresse mail France Télécom. Selon ces critères, 40 % des auteurs n'utilisent pas ou dissimulent leur identité France Télécom. **La proportion d'anonymes est très variable selon les forums** : 56 % d'auteurs anonymes dans les forums de discussions libres contre 34% dans les forums métiers.

L'anonymat est plutôt mal perçu par les utilisateurs : « l'anonymat est quelque chose qui me hérisse et que je trouve… je comprends même pas que ça puisse être admis. ». Cette perception négative ne s'applique pas à l'usage des pseudonymes (à condition que l'adresse mail soit correcte).

Pour les participants aux forums, l'envoi de messages anonymes indique, lorsque cela est fait volontairement, une attitude irresponsable (« Il faut avoir le **courage de ses opinions**. »), qui peut être la porte ouverte à des dérives (« ça leur permet de dire un certain nombre de bêtises sans pouvoir être identifiés. »). De toute évidence, l'anonymat rend les échanges difficiles *(«* Moi je déteste parler à des anonymes. (…) Quand des anonymes me parlent, je ne réponds pas. »).

Cependant, l'anonymat peut dans certaines circonstances être utile pour aborder des points délicats sans être victime de représailles (« Ca peut être justifié si on a des **questions délicates** à poser ou des questions dont on pourrait penser qu'elles auraient des conséquences négatives – la promotion, la rémunération »). L'anonymat permet aussi de faire réagir les participants : « Ca fait partie de l'animation, ça. On envoie un petit message anonyme. (…) et en général quelqu'un se sent agressé et répond. Il répond bien. Et boum, l'information est là. (…) **créer un message un peu provocateur pour créer une dynamique de réponse** ».

Il faut sans doute préserver la possibilité dans certains cas de poster des messages anonymes, par exemple en passant par l'intermédiaire de l'animateur.

8.3.3. La position de la hiérarchie n'est pas clairement perçue

D'après les utilisateurs, les cadres dirigeants ne fréquentent pas les forums, en tout cas, ils sont très peu nombreux à être visibles dans les forums. Certains regardent cependant ce qui s'y passe.

Les utilisateurs pensent que la hiérarchie a une mauvaise perception des forums : « Je ne sais même pas si ma hiérarchie va sur les forums. Je me dis qu'ils réagiraient peut-être mal. Dire : **vous n'avez pas de temps à perdre là-dessus**. » ; « Je regarde pour que les heures à laquelle j'y figure ne soient pas en plein milieu de journée. On n'aime jamais les coups de bâton. ».

Les utilisateurs souhaitent que la hiérarchie soit plus présente dans les forums pour qu'elle en mesure l'intérêt « Il faut que la hiérarchie aille plus sur les forums, et qu'elle le dise ! », mais ils ne souhaitent pas que la hiérarchie y exerce ses prérogatives habituelles : « la direction doit jeter un œil sur les forums mais pas y mettre son nez ».

8.4. Les usages des forums

8.4.1. Les non utilisateurs

Les non-utilisateurs invoquent principalement le manque de temps comme raison de non utilisation. Viennent ensuite le manque d'intérêt et le manque d'information. La représentation des forums est donc assez négative chez les non-utilisateurs.

Tableau 2. Raisons de non utilisation (sur 279, plusieurs réponses possibles)

Non réponse	38%
Manque de temps	40%
Pas d intérêt	15%
Manque d information	15%
Méconnaissance des forums	13%
Pas de forum lié à activité professionnelle	8%
Problèmes d accès (matériel, configuration, mot de passe)	3%
Mauvais fonctionnement (pas de réponse à question)	3%
Trop d information	2%
Préférence pour autres moyens de communication	2%
Problèmes d'ergonomie, de convivialité	0,3%

Les non-utilisateurs expriment deux types d'attentes par rapport aux forums :

- lieu d'échange et de partage d'expériences entre collègues
- lieu d'obtention rapide d'information (« hot-line ») validée par des experts.

La plupart des forums répondent à ces deux attentes quand ils sont animés.

8.4.2. L'utilité des forums pour les utilisateurs

Les utilisateurs considèrent que les forums permettent d'obtenir des informations pointues rapidement, plus rapidement que par la voie hiérarchique : « Une question, un problème, la réponse peut parvenir rapidement ». Les questions et les réponses étant accessibles à tous, cela représente une économie d'échelle pour ceux qui ont l'information et pour ceux qui la recherchent.

Les forums sont aussi un **des lieux d'échange et de partage d'informations et d'expériences**. Ils permettent de **partager des expériences de terrain**, difficilement capitalisables sur des sites officiels et d'établir des liens au sein du groupe : « ça m'est arrivé une ou deux fois d'écrire à quelqu'un par mail après, car je savais que c'était le type de personne qui allait pouvoir m'aider sur tel sujet ». Le forum a donc bien une double fonction de hot-line (obtenir des informations fiables rapidement) et de lieu de partage.

Enfin, les forums peuvent être envisagés comme des **lieux de discussions informelles** au sein de l'entreprise, à l'image de la machine à café ou du couloir. Ces espaces, en raison du support utilisé, peuvent être visibles de tous, en particulier des responsables. Ceux-ci peuvent les utiliser comme des **outils de veille sociale** : « C'est comme quand le président descend au milieu du peuple, ça donne des réactions du personnel ». A condition que les forums de discussions informelles soient animés d'une manière rigoureuse pour éviter dérives et agressivité, ils ont leur place sur l'intranet d'une grande entreprise.

Notre période d'observation a correspondu à une période de crise pour les forums non professionnels (fermeture du forum bêtisier qui était jusque là hébergé sur Intranoo suite à des attaques personnelles, report des anciens du bêtisier sur Libre_expression à Quimper, fermeture de Libre_expression…) et les débats sur la liberté d'expression dans l'entreprise ont été animés. Les forums non professionnels étaient tenus par un petit groupe très actif qui utilisait souvent les ressources de l'anonymat, dont la teneur des échanges était assez caractéristique (conversation de type pause-café). Ils sont

désignés par les autres utilisateurs comme des « pollueurs », des « parasites ». En comparant le fonctionnement de cette minorité active à celle qui agit sur les forums réservés aux abonnés Wanadoo, les constats suivants peuvent être faits :

- sur Intranoo, cette minorité active ne participe pas à l'activité de base des forums : poser des questions, répondre, diffuser de l'information, participer aux débats relatifs au thème du forum. Leur activité dans les forums est « hors-sujet » et c'est en ce sens qu'ils sont perçus comme des pollueurs. Chez Wanadoo, le groupe des habitués se livre marginalement à des joutes oratoires hors sujet, et continue de répondre aux questions des nouveaux et contribue ainsi à l'efficacité du forum ;
- sur Intranoo, la minorité recherche un espace privé pour mener ses discussions : les autres, les « censeurs » sont de trop. Chez Wanadoo, les habitués essaient de préserver une ambiance conviviale – condition de base pour la participation ;
- sur Intranoo, le petit noyau ne défend pas les valeurs fondatrices de Usenet, et même les ignore complètement, comme en témoignent la manière de reprendre les messages précédents avec des reprises de reprises de messages, l'agressivité, le caractère hors-sujet des interventions… Dans les forums Wanadoo, la minorité rappelle les règles, s'enflamme quand elles ne sont pas respectées, réaffirme ses valeurs ;

Tandis que sur Wanadoo, la minorité œuvre pour l'accomplissement de la tâche commune (l'entraide technique entre abonnés), sur les forums Intranoo, elle joue souvent en marge des forums.

Ce groupe était donc mal perçu par les autres utilisateurs et ne contribue pas à donner une bonne image des forums (ces intervenants très prolixes sont très visibles). A cela, il faut ajouter que le groupe des précurseurs, pionniers sur l'Intranoo, semble avoir démissionné : leur niveau d'engagement est plus faible et la « gestion confraternelle de l'esprit forum » semble avoir en partie disparu.

8.5. Les facteurs de réussite

Pour qu'un forum fonctionne, il faut qu'il y ait une **masse critique de participants**. Cela implique d'une part que le réseau de personnes concernées par le thème du forum soit suffisamment important, et d'autre part que l'existence du forum soit rendue publique. Beaucoup de forums professionnels ne fonctionnent pas parce que les personnes concernées n'en connaissent même pas l'existence. Faire de la publicité sur les forums paraît donc indispensable.

Le **transfert de toute la diffusion d'information sur les supports intranet**, et la suppression des moyens habituels d'information (courrier et documentation papier) semble être une condition de bon fonctionnement des forums. Le transfert sur intranet doit s'accompagner d'une **animation qui mobilise tous les moyens de communication propres à l'intranet** (site, forums, listes de diffusion, mail) pour maintenir la dynamique du groupe.

Le frein principal aux usages tient aux **difficultés que pose la maîtrise technique et interactionnelle des forums**. Apprendre à consulter les forums ne va pas de soi, et la tâche est plus complexe encore quand il s'agit d'y intervenir. En effet, il ne s'agit pas

seulement de maîtriser techniquement l'outil mais d'avoir compris la manière dont se font les échanges dans les forums. Comment s'y prendre pour écrire un message dans ces espaces, qui soit accepté et validé par les autres ? Le fait que les forums soient des lieux d'échanges par écrit et avec mémoire rend la tâche plus difficile encore. Aux difficultés de toute prise de parole dans des espaces publics s'ajoute le fait qu'il faille rédiger les messages (peur de faire des fautes d'orthographe, de ne pas argumenter correctement…).

Enfin, signalons deux autres difficultés rencontrées par les utilisateurs. La première concerne le manque de garantie sur la qualité des informations trouvées dans les forums (qui me dit que l'information trouvée est valide ?). En ce sens, en étant nommé par l'organisation, l'animateur peut jouer ce rôle d'autorité cognitive qui assure la qualité des informations échangées. La seconde difficulté tient à l'alourdissement des tâches de recherche et de tri de l'information pour l'utilisateur. Les forums, comme les sites de l'intranet, impliquent une démarche volontaire des agents et c'est sur eux que sont reportées les tâches de recherche et de sélection de l'information, sans qu'il y ait pour autant de diminution de leur activité quotidienne.

Les forums constituent un nouveau mode d'accès à l'information et d'échange entre collègues, complémentaire de ceux qu'offrent les sites ou la messagerie. Ces forums ne sont efficaces que s'ils sont fréquentés par un nombre élevé de participants actifs. Cela implique que leur existence soit davantage connue. Il existe alors un risque de saturation de messages. Pour éviter la « noyade » des utilisateurs, la présence d'un animateur, qui établit la synthèse des débats et rend compte des questions qui reviennent le plus fréquemment, paraît indispensable.

9. BIBLIOGRAPHIE

Baym Nancy (1995), « The Performance of Humor in Computer - Mediated Communication », *Journal of Computer-Mediated Communication,* vol. 1, issue 2. Disponible à l'adresse : http://www.ascusc.org/jcmc/vol1/issue2/baym.html.

Beaudouin V., Velkovska J. (1999). Constitution d'un espace de communication sur internet, *Réseaux*, n°97, Hermès, Paris, pp. 121-177.

Benzécri J.-P.& coll. (1981), *Pratique de l'analyse des données,* tome 3, Linguistique & Lexicologie, Dunod , Paris.

Bouroche J.M., G. Saporta, L'Analyse des données, PUF, QSJ n°1854.

Création et animation de forum Intranet, France Télécom, DIRTEL, 1998

Goffman Erving (1973a), *La mise en scène de la vie quotidienne*, t. 1, *La présentation de soi*, Paris, Éditions de Minuit.

Goffman Erving (1973a), *La mise en scène de la vie quotidienne*, t. 2, *Les relations en public*, Paris, Editions de Minuit.

Habert B., Nazarenko A., Salem A. (1997). *Les linguistiques de corpus*, Paris, Armand Colin/Masson.

Lafon Pierre (1984), « Dépouillements et statistiques en lexicométrie », Slatkhine-Champion.

Lamalle Cédric, Martinez W., Salem A. (1998), LEXICO2, outils de statistiques textuelles, manuel d'utilisation, Université Sorbonne Nouvelle (Paris 3) ILPGA, Paris.

Lebart L., Salem A. (1994), *Statistiques textuelles,* Dunod, Paris.

Martin Fabienne (1997). *Réunions décisionnelles médiatisées par ordinateur en entreprise – Approche interactionnelle*, Thèse de doctorat, Université Lumière Lyon II.

Muller C. (1977), *Principes et méthodes de statistique lexicale,* Hachette, Paris.

Norbert Alter (1993). « La lassitude de l'acteur de l'innovation », *Sociologie du travail*, n°4, pp. 447-468.

Pêcheux M. (1969), *Analyse automatique du discours*, Dunod, Paris.

Reinert M. (1990), ALCESTE, Une méthodologie d'analyse des données textuelles et une Application : Aurélia de Gérard de Nerval, *Bull. de Méthod. Sociol.* n°26, p 24-54.

Reinert M. (1993). Les "mondes lexicaux" et leur logique. *Langage et société,* Paris, Maison des Sciences de l'Homme, n°66, p. 5-39.

Salem A. (1993), *Méthodes de la statistique textuelle*, Thèse d'Etat, Université Sorbonne Nouvelle (Paris 3).

SAS Institute Inc. (1990). *SAS language : Reference*, Version 6, First Edition, Cary, NC : SAS Institute Inc.

Wronecki Frédéric (1997). Le métier d'animateur de Forum, http://netbd.francetelecom.fr/chaine5/pagepers/wronecki/intranoo/metier-anim.htm.

Wronecki Frédéric (1997). Si le Forum ne meurt…, http://netbd.francetelecom.fr/chaine5/pagepers/wronecki/intranoo/si-le-forum.htm.

10. ANNEXE : CARACTERISTIQUES DES REPONDANTS A L'ENQUETE EN LIGNE (320)

Actuellement, à quelle fréquence vous connectez-vous aux forums ?	Effectifs	%
Non réponse	11	3.4
Moins d'une fois par mois ou jamais	225	69.4
Une ou plusieurs fois par jour	11	3.4
Une ou plusieurs fois par mois	45	13.9
Une ou plusieurs fois par semaine	32	9.9
Il y a six mois, à quelle fréquence vous connectiez-vous aux forums ?	Effectifs	%
Non réponse	17	5.2
Moins d'une fois par mois ou jamais	250	77.2
Une ou plusieurs fois par jour	9	2.8
Une ou plusieurs fois par mois	30	9.3
Une ou plusieurs fois par semaine	18	5.6
Combien de forums fréquentez-vous régulièrement ? ?forums ?	Effectifs	%
Non réponse	273	84.3
1 à 4	44	13.6
5 à 9	5	1.5
10 ou plus	2	0.6
Depuis quand utilisez-vous Intranoo ?	Effectifs	%
Non réponse	33	10,3
6 mois	56	17,5
6 mois à 1 an	86	26,9
1 à 2 ans	118	36,9
2 ans	27	8,4
A quelle fréquence allez-vous sur Intranoo?	Effectifs	%
Non réponse	38	11,9
Moins d'une fois par mois ou jamais	31	9,7
Une ou plusieurs fois par jour	114	35,6
Une ou plusieurs fois par mois	39	12,2
Une ou plusieurs fois par semaine	98	30,6
Que faites-vous sur Intranoo ? :		
Consulter les annuaires	Effectifs	%
Non ou non réponse	125	39,1
Oui	195	60,9
Rechercher de l'information	Effectifs	%
Non ou non réponse	49	15,3
Oui	271	84,7
Piloter un site intranet (webmestre)	Effectifs	%
Non ou non réponse	311	97,2
Oui	9	2,8
Contribuer à un site Intranet	Effectifs	%
Non ou non réponse	302	94,4
Oui	18	5,6
Dialoguer en direct (IRC, ICQ)	Effectifs	%
Non ou non réponse	316	98,8
Oui	4	1,3
Faire du travail coopératif	Effectifs	%
Non ou non réponse	309	96,6
Oui	11	3,4
Lire et/ou participer aux forums	Effectifs	%

Non ou non réponse	269	84,1
Oui	51	15,9
Accéder à des applicatifs ou BD	Effectifs	%
Non ou non réponse	250	78,1
Oui	70	21,9
Avez-vous accès à Internet ?	Effectifs	%
Non réponse	34	10,6
Non	88	27,5
Oui	198	61,9

De mon poste de travail habituel	Effectifs	%
Non ou non réponse	280	87,5
Oui	40	12,5
D'un poste de travail dans mon service	Effectifs	%
Non ou non réponse	195	60,9
Oui	125	39,1
De mon domicile	Effectifs	%
Non ou non réponse	216	67,5
Oui	104	32,5
Si oui, depuis quand avez-vous accès à l'Internet ?	Effectifs	%
Non réponse	119	37,2
Moins d'un an	94	29,4
De 1 à 3 ans	78	24,4
Plus de 3 ans	29	9,1
Que faites-vous sur l'Internet ? :		
Messagerie	Effectifs	%
Non ou non réponse	206	64,4
Oui	114	35,6
Consultation de pages Web	Effectifs	%
Non ou non réponse	146	45,6
Oui	174	54,4
Transfert de fichiers	Effectifs	%
Non ou non réponse	229	71,6
Oui	91	28,4
Dialoguer en direct (IRC, ICQ, chat)	Effectifs	%
Non ou non réponse	300	93,8
Oui	20	6,3
Lire et/ou participer aux forums	Effectifs	%
Non ou non réponse	281	87,8
Oui	39	12,2
Avez-vous une page personnelle sur l'Internet ?	Effectifs	%
Non réponse	100	31,3
Non	202	63,1
Oui	18	5,6
Avez-vous une page personnelle sur Intranoo ?	Effectifs	%
Non réponse	59	18,4
Non	255	79,7
Oui	6	1,9
Sexe	Effectifs	%
Non réponse	24	7,5
Féminin	92	28,8
Masculin	204	63,8
Âge	Effectifs	%
Non réponse	26	8,1
Moins de 26 ans	15	4,7
26-35	74	23,1
36-45	117	36,6
46-55	81	25,3
Plus de 55 ans	7	2,2
Service	Effectifs	%
Non réponse	38	11,9
Branche Développement	43	13,4
Branche Entreprise	30	9,4
Branche Grand Public	38	11,9
Branches Ress. Humaines et Financières	14	4,4
Branche Réseaux	51	15,9
Direction Régionale ou UO (inclus AE)	103	32,2

Dir. Comm., Dir. Rel. Ext., Sec. Général	3	0,9
Niveau de fonction	Effectifs	%
Non réponse	27	8,4
I.1 à I.3	1	0,3
II.1 à II.3	119	37,2
III.1 à III.3	77	24,1
IV.1 ou IV.2	73	22,8
Externe à FT	7	2,2
>=4.3	16	5
Secteur d activité	Effectifs	%
Non réponse	30	9,4
Commercial	52	16,3
Communication, Intranet, Internet	11	3,4
Ressources Humaines	20	6,3
Informatique	63	19,7
Gestion et Logistique (hors informatique)	66	20,6
Recherche Développement	12	3,8
Technique (hors informatique)	66	20,6
Ancienneté	Effectifs	%
Non réponse	24	7,5
5 à 10 ans	32	10
10 ans	206	64,4
2 ans	23	7,2
2 à 5 ans	35	10,9

11. ANNEXE : CONSTITUTION DE CORPUS, TRAITEMENTS LINGUISTIQUES ET STATISTIQUE TEXTUELLE

11.1.1. Préparation des corpus

Les méthodes de statistique textuelle impliquent un long travail préparatoire de constitution, de mise en forme des corpus dont nous rendons ici brièvement compte.

11.1.1.1. Corpus de référence

Le corpus de messages analysés a été constitué à partir des échanges recueillis sur l'ensemble des forums du serveur « Nouvelles », le serveur national de forums de France Télécom et sur le forum « Libre expression » du serveur régional de Quimper. Les messages traités couvrent la période allant de mars 1999 à juin 1999. Nous avons ainsi traité 25 857 messages répartis sur les 107 forums de ces supports.

Les contenus textuels de ces forums ont été archivés au format texte brut (un fichier par forum). Chaque message du forum est identifié par un marqueur délimitant le message dans le fichier du forum concerné par ce message.

A partir de cet état du corpus brut, nous avons constitué un corpus de référence qui nous a servi de base de travail pour réaliser les corpus adaptés aux outils d'analyse utilisés. Ce corpus de référence résulte en fait d'un traitement de balisage et de nettoyage des éléments constitutifs des messages de chaque fichier-forum. Cette phase de constitution du corpus de référence peut se résumer ainsi :

- Balisage du corpus : chaque élément d'un message est balisé et certains champs d'en-tête sont supprimés. On donne ci-dessous un exemple de message de forum avant et après l'opération de balisage ;

Avant : Message brut	Après : Message brut balisé
Path: 193.248.15.195!not-for-mail From: anonymous <anonymous @entreprise.fr> Newsgroups: albi.arp128 Subject: Bienvenue sur le forum Date: Thu, 25 Mar 1999 14:25:57 +0100 Organization: Entreprise Lines: 2 Message-ID: <36FA3965.63FBEAD5@entreprise.fr> NNTP-Posting-Host: 192.144.39.115 Mime-Version: 1.0 Content-Type: text/plain; charset=iso-8859-1 Content-Transfer-Encoding: quoted-printable X-Mailer: Mozilla 4.05 [fr]C-INTRANET-1 (Win95; I) CC: ……..@entreprise.fr Ce site est =E0 votre disposition =E0 partir de ce jour. *signature*	 <from> anonymous</from> <number>1</number> <newsgroups> <news1>albi.arp128 </news1> </newsgroups> <sujet> Bienvenue sur le forum </sujet> <date> Thu, 25 Mar 1999 14:25:57 +0100 </date> <lignes> 2 </lignes> <messageID> anonymouscod. BEAD5@netcompagnie.fr </messageID> <x-mailer_or_x-nexsreader> Mozilla 4.05 [fr]C-INTRANET-1(Win95; I)</x-mailer_or_x-nexsreader> <message> Ce site est =E0 votre disposition =E0 partir de ce jour. *signature* </message>

Figure 10 : Balisage d'un message

- Suppression des messages repris (précédés par des chevrons) et des phrases introduisant les reprises (du type : « un tel a écrit ») ;
- Suppression des pièces jointes (documents attachés, images, sons, etc.) ;
- Suppression de tout format de texte non brut ;
- Harmonisation typographique : corrections d'accents, nettoyage de caractères parasites, etc. ;

Voici un exemple de message avant et après les étapes décrites ci-dessus :

Avant : Message brut	Après : Message brut balisé et nettoyé
Je me demande... Car comment peut-on trouver des roches ayant 4,8 milliards d'ann=E9es d'existence dans un univers ag=E9 de : 1,7 + 2 + 0,864 + 0,432 millions d'ann=E9es = =3D 3,996 millions d'ann=E9es ? L'erreur n'est que de 99,99% , une paille ... Bruce a =E9crit: > - les indiens connaissaient donc aussi l'age de l'Univers depuis le Big= > Bang avec une relative bonne pr=E9cision. Etonnant non ? > jean marc a =E9crit: > > quatre =E2ges: le Krutayuga, qui a dur=E9 1,7 million d'ann=E9es, > > le Tretayuga, qui s'est =E9tendu sur 2 millions d'ann=E9es, le Dwapar= ayuga, > > qui a dur=E9 864.000 ans et le Kaliyuga, qui doit durer 432.000 ans a= vant > > que le monde ne se d=E9truise.	<message> Je me demande... Car comment peut-on trouver des roches ayant 4,8 milliards d'années d'existence dans un univers agé de : 1,7 + 2 + 0,864 + 0,432 millions d'années 3,996 millions d'années ? L'erreur n'est que de 99,99% , une paille ... </message>

Figure 11 : Balisage et nettoyage d'un message

Notons que nous ne sommes pas parvenus à distinguer, entre les balises `<message>` et `</message>`, le corps du message de la signature. En effet, aucun signe ne marque la frontière entre le message et la signature. Les noms et les coordonnées des intervenants interviennent dans l'identification des thèmes de discussion, ce qui met en évidence des associations entre certains thèmes et certains acteurs.

Différentes expériences en statistique textuelle et fouille de textes ont montré que la qualité des résultats était sensiblement meilleure quand le corpus était au préalable soumis à des traitements linguistiques, lesquels permettent principalement :

- de distinguer les mots pleins (noms, verbes, adjectifs et adverbes) des mots grammaticaux (articles, pronoms, prépositions…) ;
- de lemmatiser[41] les formes fléchies, c'est-à-dire de les ramener à leur entrée de dictionnaire (infinitif pour les verbes, singulier pour les noms, masculin singulier pour les adjectifs).

Ce corpus étant constitué, la deuxième étape a consisté à établir des filtres pour extraire des sous corpus à partir du corpus de référence. Les corpus extraits sont formatés pour être compatibles avec les outils d'analyse utilisés.

11.1.1.2. Corpus brut pour l'analyse

Ce corpus résulte de l'extraction à partir du corpus de référence des contenus textuels des messages (entre les balises `<message>` et `</message>`) et de la suppression des en-têtes. Seul le nom du forum est conservé.

On donne ci-dessous un extrait du corpus résultant (préparé pour ALCESTE dans l'exemple qui suit (cf. *infra*, pour la présentation de ALCESTE) ; les lignes étoilées permettant de « stocker » les noms des forums):

```
**** *n_albi.arp128
Ce site est à votre disposition à partir de ce jour.
Signature
Heuu...
Tiens un forum de tests!!??
Excepté des essais... ce forum sert-il effectivement à parler du
regroupement ARP82 - ARP46 ou ai-je rêvé???
Remarquez... les hallucinations sont le lot quotidien de chacun!
J'ai surtout remarqué ça depuis que je travaille ici!
Bon, plus sérieusement je me posais effectivement des questions sur ce
regroupement,
1- Une mobilité géographique est-elle envisagée pour les agents?
2- Des indemnités sont elles prévues?
3- Pour ce qui est des CIL, un accueil centralisé me parait une bonne
idée, cela est-il envisagé / envisageable??
Bien, voici pour un premier temps, d'autres questions devraient suivre.


Réponses à tes questions :
1) Selon les principes précisés par le DR et les deux DUO, (voir texte
"Projet d'évolution d'organisation", en diffusion B) :
-pas de mobilité géographique imposée.
2) Qu'appelle t-on indemnités ?????
S'il s'agit de primes de mobilité, elles seront attribuées suivant les
critères déjà existants et utilisés si mobilité il y a.
3) Ceci est tout à fait envisageable et sera à l'ordre du jour de la
discussion qui aura lieu le jeudi 1er vril après-midi à Cahors, en
présence des deux chefs de départements et des deux responsables CIL
concernés. (Cahors+Montauban).
Tu peux toutefois formuler tes propositions auprès de ton responsable de
```

[41] La lemmatisation est l'opération de regroupement des formes correspondant aux différentes flexions d'une même racine ou lemme i.e. cette opération regroupe toutes les formes susceptibles d'appartenir à une même famille morphologique en écartant les désinences finales des mots. « Regroupement sous une forme canonique (en général à partir d'un dictionnaire) des occurrences du texte. En français, ce regroupement se pratique en général de la manière suivante : les formes verbales à l'infinitif, les substantifs au singulier, les adjectifs au masculin singulier, les formes élidées à la forme sans élision » (Lebart & al. 1994).

```
groupe, qui s'en fera écho lors de cette réunion.
 (Cette réponse n'est pas un essai...)
DANS LA REVUE DEPRESSE DU 17/06 "LES ECHOS" on voit qu'a travers les
négotiations sur les 35h on va nous entrainer sur de la mobilité geo
volontaire ou non??????

Salut Daniel c'est Sébastien le fils de Marie et de Michel de l'agence de
Cahors

que fais tu sur ce groupe de discussion de France TELECOM ?   est ce que
l on t a embauché ? bonjour à Michel Marie et toute la famille ,  allez
Prayssac

Hello de Chateauroux

Un petit bonjour de Lille et bon courage à tous .....
Philippe

Expert,soutien
Que signifie ce métier ?
Qu'elles en sont les activités précises ?
N' allons nous pas créer des métiers factices avec des électrons libres?
et qu'elle sera la plus value apportée dans la production et la
maintenance ?
```

11.1.1.3. Corpus avec pré-traitements linguistiques (via TLT)

Nous avons soumis le corpus de référence, avant analyse, à des pré-traitements linguistiques via les programmes de Traitement Linguistique des Textes (TLT) développés par l'équipe Langage Naturel de Lannion (CNET/DSM/GRI).

TLT est une chaîne de traitements linguistiques. Elle est architecturée autour d'un ensemble d'unités qui sont supervisées par un module général de contrôle (le contrôleur). Cette chaîne prend un texte en entrée, le segmente en mots, phrases et paragraphes et génère actuellement deux niveaux principaux d'analyse **: l'analyse minimale et l'analyse syntaxique**.

L'analyse minimale (pré-syntaxique) génère des TERMINAUX qui sont pour chaque mot un ensemble d'hypothèses concernant sa nature lexicale, syntaxique et son sens.

L'analyse syntaxique (étiqueteur parenthésé) se charge de donner des interprétations possibles, grammaticalement cohérentes, d'une phrase donnée. Elle fournit un ou plusieurs découpages possibles de la phrase en groupes syntaxiques cohérents entre eux, chacun de ces groupes devant être grammaticalement correct vis à vis des règles de grammaire fournies à l'étiqueteur.

Le corpus résultant de l'analyse TLT est ensuite soumis aux outils d'analyse, en particulier à LEXICO (cf. *infra*).

Pour ces pré-traitements, nous souhaitions que les contenus de toutes les balises soient maintenus tels quels, sauf le contenu de la balise "message" i.e. ce qui se trouve entre les marqueurs <message> et </message>. Pour ce contenu, nous avions envisagé quatre traitements :

1°) Étape 1 :

Le premier traitement ne porte que sur les adresses internet et doit réaliser les modifications suivantes :

```
pierre.dupont@wanadoo.fr => mel_pierre_dupont_at_wanadoo_fr
http://perso.wanadoo.fr/skinaut =>url_perso_wanadoo_fr_slash_skinaut
```

En sortie, le corpus est identique à l'entrée et intègre ces modifications. Après coup, il nous est apparu qu'il aurait fallu faire un travail équivalent pour les numéros de téléphone et les adresses.

2°) Étape 2 :

Le second traitement produit une lemmatisation des contenus des balises <message> et </message> et supprime les mots grammaticaux

lemmatisation + suppression des mots grammaticaux

3°) Étape 3 :

Le troisième traitement doit produire une lemmatisation avec conservation des mots grammaticaux + étiquetage syntaxique des contenus des balises "message"

mot => etiquette_mot lemmatisé

exemple : je parviens => 1prs_pps_sg_je 1prs_gvpt_sg_parvenir

4°) Étape 4 :

Le quatrième traitement doit produire un étiquetage syntaxique des contenus des balises "message"

conservation des étiquettes de tous les mots du corpus

exemple : je parviens => 1prs_pps_sg 1prs_gvpt_sg

On donne ci-dessous un extrait des différents corpus obtenus pour le message d'origine suivant :

```
<message>
La nouvelle version va permettre de rattacher plusieurs ND a un même NE,
super pour duo et itoo !
Le plus amusant sera de mettre tous les accès existants à niveau
(moulinettes et remoulinettes) ...
J'ai suivi le cours de 3 jours du SNE, et il y a une erreur dans la doc
: dans le cas de duo ou itoo ils écrivent de rentrer les NDS en nature
LPO, alors que c'est en NUB qu'il faut les mettre .

--

Jean - Louis NOËL
AP / PM / ASP
Tel : (04 91 11) 65 22
Fax : (04 91 11) 66 61
Web intranet : http://192.142.129.30/
Adresse : jeanlouis.noel@marseille.francetelecom.fr
</message>
```

1°) Étape 1 :

```
<message>
La nouvelle version va permettre de rattacher plusieurs ND a un même NE ,
super pour duo et itoo !
Le plus amusant sera de mettre tous les accès existants à niveau
( moulinettes et remoulinettes ) ...
J' ai suivi le cours de 3 jours du SNE , et il y a une erreur dans la doc
: dans le cas de duo ou itoo ils écrivent de rentrer les NDS en nature
LPO , alors que c' est en NUB qu' il faut les mettre .
- -
Jean - Louis NOËL
```

```
AP / PM / ASP
Tel : ( 04 91 11 ) 65 22
Fax : ( 04 91 11 ) 66 61
Web intranet : url_192_142_129_30_slash
Adresse : mel_jeanlouis_noel_at_marseille_francetelecom_fr

</message>
```

2°) Étape 2 :

```
<message>
 nouveau version aller permettre  rattacher  ND a un même ne
super  duo
 plus amusant   mettre   accès existant  niveau
 moulinette
  suivre  cours   jour  SNE   il y   erreur   dot
    cas  duo    écrire  rentrer  NDS  nature
LPO      NUB   falloir  mettre

jean   louis NOËL
ap   PM   ASP
Tel    04 91 11  65 22
Fax    04 91 11  66 61
Web    url_192_142_129_30_slash
Adresse   mel_jeanlouis_noel_at_marseille_francetelecom_fr

</message>
```

3°) Étape 3 :

```
<message>
gn-d_femi_sing_la gn-aa_femi_sing_nouveau gn-nc_femi_sing_version gv-
pt_3prs_sing_aller gv-pn_permettre xxx_ gv-pn_rattacher gn-d_plur_plusieurs gn-
np_ND gn-nc_masc_a gn-an_masc_sing_un gn-an_sing_même rv_ne ,
gn-an_super gp-s_pour gn-nc_masc_sing_duo coord_et xxx_itoo !
gn-d_masc_sing_le gn-nc_masc_plus gn-an_masc_sing_amusant gv-ct_3prs_sing_être
xxx_ gv-pn_mettre gn-dp_masc_plur_tous gn-d_plur_les gn-nc_masc_accès gn-
an_masc_plur_existant gp-s_à gn-nc_masc_sing_niveau
( gn-nc_femi_plur_moulinette coord_et xxx_remoulinettes ) ...
prn-s_1prs_sing_j' gv-at_1prs_sing_avoir gv-ppat_masc_sing_suivre gn-
d_masc_sing_le gn-nc_masc_cours gp-s_de nbr_plur_3 gn-nc_masc_plur_jour gp-
s_sing_masc_du gn-np_SNE , coord_et gn-nc_masc_sing_il r_y gv-at_3prs_sing_avoir
nbr_femi_sing_une gn-nc_femi_sing_erreur gp-s_dans gn-d_femi_sing_la gn-
nc_femi_sing_dot
: gp-s_dans gn-d_masc_sing_le gn-nc_masc_cas gn-d_sing_de gn-nc_masc_sing_duo
coord_ou xxx_itoo prn-s_3prs_plur_masc_ils gv-pt_3prs_plur_écrire xxx_ gv-
pn_rentrer gn-d_plur_les gn-np_NDS gp-s_en gn-nc_femi_sing_nature
gn-np_LPO , cs_alors prn-s_3prs_sing_masc_c' gv-ct_3prs_sing_être gp-s_en gn-
nc_masc_NUB pq_qu' prn-s_3prs_sing_masc_il gv-pt_3prs_sing_falloir pp-
o3_3prs_plur_les gv-pn_mettre .
- -
gn-nr_jean - gn-nr_louis gn-np_NOËL
r_ap / gn-np_PM / gn-np_ASP
gn-np_Tel : ( gn-nc_04 91 11 ) gn-nc_65 22
gn-np_Fax : ( gn-nc_04 91 11 ) gn-nc_66 61
gn-np_Web xxx_intranet : url_192_142_129_30_slash
gn-np_Adresse : mel_jeanlouis_noel_at_marseille_francetelecom_fr
</message>
```

4°) Étape 4 :

```
<message>
gn-d_femi_sing gn-aa_femi_sing gn-nc_femi_sing gv-pt_3prs_sing gv-pn xxx gv-pn gn-
d_plur gn-np gn-nc_masc gn-an_masc_sing gn-an_sing rv ,
gn-an gp-s gn-nc_masc_sing coord xxx !
```

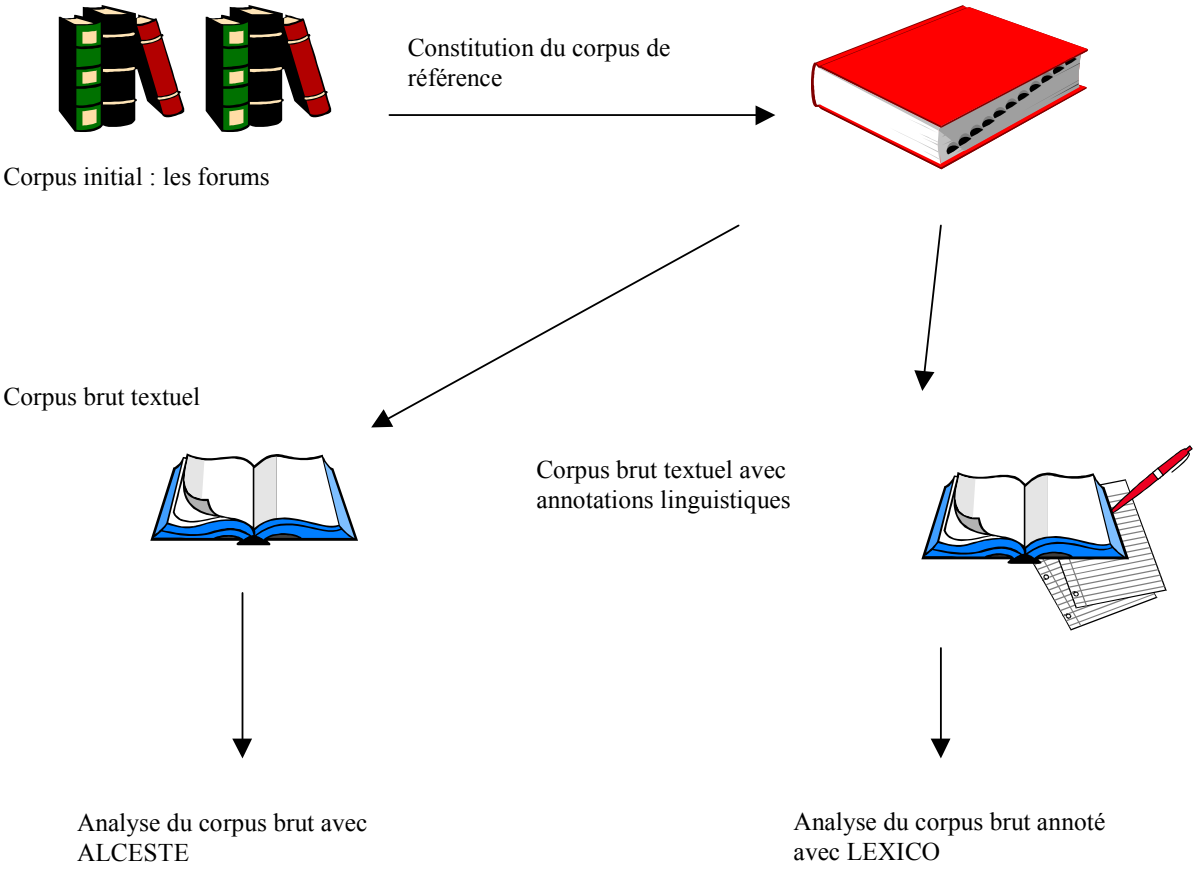
```
gn-d_masc_sing gn-nc_masc gn-an_masc_sing gv-ct_3prs_sing xxx gv-pn gn-
dp_masc_plur gn-d_plur gn-nc_masc gn-an_masc_plur gp-s gn-nc_masc_sing
( gn-nc_femi_plur coord xxx ) ...
prn-s_1prs_sing gv-at_1prs_sing gv-ppat_masc_sing gn-d_masc_sing gn-nc_masc gp-s
nbr_plur gn-nc_masc_plur gp-s_sing_masc gn-np , coord gn-nc_masc_sing r gv-
at_3prs_sing nbr_femi_sing gn-nc_femi_sing gp-s gn-d_femi_sing gn-nc_femi_sing
: gp-s gn-d_masc_sing gn-nc_masc gn-d_sing gn-nc_masc_sing coord xxx prn-
s_3prs_plur_masc gv-pt_3prs_plur xxx gv-pn gn-d_plur gn-np gp-s gn-nc_femi_sing
gn-np , cs prn-s_3prs_sing_masc gv-ct_3prs_sing gp-s gn-nc_masc pq prn-
s_3prs_sing_masc gv-pt_3prs_sing pp-o3_3prs_plur gv-pn .
- -
gn-nr - gn-nr gn-np
r / gn-np / gn-np
gn-np : ( gn-nc ) gn-nc
gn-np : ( gn-nc ) gn-nc
gn-np xxx : url_192_142_129_30_slash
gn-np : mel_jeanlouis_noel_at_marseille_francetelecom_fr

</message>
```

11.1.2. Dispositifs d'analyse

Nous souhaitions tout d'abord, en partant des contenus des messages, construire une typologie des échanges sur l'ensemble des forums du serveur Nouvelles (auquel a été ajouté `libre_expression` de Quimper), afin d'identifier les grands sujets de discussion sur les forums. Cette typologie permet aussi d'évaluer les distances entre forums en fonction de la proximité des thèmes traités. Pour construire cette typologie, nous avons utilisé le logiciel ALCESTE qui met en œuvre une méthode de classification descendante hiérarchique.

Nous souhaitions aussi caractériser les forums sur la base des éléments textuels qu'ils contiennent. Cette étape, complémentaire de la première, a pour but de proposer une description du contenu des échanges dans un forum donné, à l'aide d'une liste de mots-clefs. Pour ce faire, nous avons utilisé le logiciel LEXICO qui met en œuvre une méthode de calcul de spécificités (cf. *infra*) des parties d'un corpus : dans notre cas, les parties du corpus correspondent aux forums.

Le schéma qui suit résume le dispositif mis en place pour l'analyse présentée *infra*. On part d'un ensemble de textes répartis sur l'ensemble des forums. On construit un corpus de référence. On y extrait des sous-corpus adaptés aux outils d'analyse. On peut aussi soumettre le corpus de référence à des pré- traitements linguistiques avant analyse.


Constitution du corpus de référence
Corpus initial : les forums
Corpus brut textuel
Corpus brut textuel avec annotations linguistiques
Analyse du corpus brut avec ALCESTE
Analyse du corpus brut annoté avec LEXICO

11.1.3. Analyse du corpus (brut) via ALCESTE

Notre objectif était de construire une typologie des forums sur la base des messages échangés.

Les traitements ont été réalisés avec le logiciel ALCESTE, développé par Max Reinert (1987, 1993). La méthode repose sur les techniques d'analyse des données mises au point par Jean Paul Benzécri dans les années 60-70.

11.1.3.1. Principes du logiciel ALCESTE :

Une analyse avec ALCESTE se déroule en quatre grandes étapes (Reinert, 1990) :

Étape A : Lecture et préparation du texte et calcul des dictionnaires
Étape B : Calcul des tableaux de données et classifications
Étape C : Définition et description des classes
Étape D : Calculs complémentaires

1. L' **étape A** permet de découper les unités de contextes initiales[42] (textes, chapitres, réponses, forums dans notre cas...) en unités plus petites (les UCE[43]). Elle réalise aussi la recherche et la réduction du vocabulaire, la constitution des dictionnaires des formes.

Pour simplifier on peut dire que le corpus de forums est découpé sous la forme de fragments de texte correspondant à des messages de taille à peu près équivalente.

2. L'**étape B** permet de constituer des tableaux de données associées aux formes. Elle effectue ensuite une classification des unités de contexte en fonction de la distribution du vocabulaire. La classification est simple ou double selon que l'on classe des réponses dans leur intégralité (UCI) ou des fragments de réponses (UCE).

ALCESTE utilise une méthode de classification dite descendante hiérarchique. Cette procédure construit un tableau binaire à double entrée avec en ligne des contenus textuels (les forums) et en colonnes les formes réduites (les mots lemmatisés). Chaque case du tableau est codée de la manière suivante : 1 présence de la forme dans la partie textuelle visée, 0 absence de cette forme dans cette partie. La procédure de classification se déroule de manière itérative. On commence par partitionner le corpus en deux classes de telle sorte que la distance (au sens du χ^2 (Chi2)[44]) entre ces classes soit maximale, cette distance traduisant en fait la proximité du vocabulaire contenu dans les colonnes par rapport aux contenus textuels des lignes. On réitère l'opération de partitionnement à chaque nouvelle étape et on s'arrête dès que le nombre d'itérations est atteint.

Pour résumer, la méthode appliquée peut être décrite de la manière suivante :

- L'ensemble de ces fragments de textes est scindé en deux classes, de telle sorte que chaque classe obtenue soit la plus homogène possible en terme de vocabulaire (seuls les mots pleins - nom, verbes, adjectifs et adverbes - lemmatisés sont pris en compte) et que les différences soient maximales entre les deux classes.
- Le processus est réitéré sur chacune de classes de l'étape précédente.

3. Les **étapes C et D** produisent des aides à l'interprétation et à la description des classes. On y obtient par exemple le relevé du vocabulaire le plus spécifique des classes retenues et l'extraction des unités de contexte des classes les plus représentatives.

En fin d'analyse, chaque classe est décrite par son vocabulaire spécifique, par l'indication de l'origine des fragments (les forums d'origine), par des extraits significatifs de messages et par une analyse factorielle qui permet de visualiser la proximité entre les classes, les forums et les mots du vocabulaire.

---

[42] Les UCI (unités de contexte initiales) sont les divisions naturelles du corpus (chapitres d'un livre, réponses à des questions ouvertes...). Pour marquer ces parties, on utilise la notion de ligne étoilée.

[43] Les UCE (unités de contexte élémentaires) sont définies par le logiciel. Cette notion répond à l'idée de phrase mais elle est déterminée en fonction de la longueur de mots analysés et de la ponctuation. En prenant appui sur l'appartenance des mots aux UCE, le logiciel construit des matrices afin d'effectuer le travail de classification.

[44] Distance entre profils de fréquence utilisée en analyse des correspondances et dans certains algorithmes de classification (Lebart & al. 1994)

11.1.3.2. Analyse du corpus lemmatisé avec LEXICO

Pour affiner et enrichir notre analyse, nous avons tout d'abord soumis le corpus de référence à prétraitements linguistiques via TLT. Le corpus résultant a été ensuite analysé par le logiciel LEXICO, en utilisant la méthode des spécificités (Lebart & al. 1994).

LEXICO est un logiciel conçu pour le traitement lexicométrique de textes comportant plusieurs centaines de milliers d'occurrences. Il a d'abord été développé par André Salem (ILPGA - Paris 3) au sein du laboratoire « Lexicométrie & textes politiques » de l'E.N.S. de Fontenay-Saint-Cloud. Il est désormais maintenu par l'équipe LEXICO de l'UPRES SYLED (Systèmes Linguistiques Enonciation et Discours - EA 2290 - Université de la Sorbonne Nouvelle - Paris 3).

Notre analyse d'un corpus avec LEXICO s'appuie sur la mise en opposition de certaines parties par rapport à l'ensemble du corpus. La méthode des spécificités utilisée ici vise à comparer entre elles les différentes parties d'un corpus, d'étudier les particularités de chacune. Une forme particulière peut se distribuer de manière équilibrée dans toutes les parties ou peut se réaliser avec une plus grande fréquence dans certaines parties. La méthode des spécificités (Lafon, 1984) permet ainsi de caractériser chacune des parties d'un corpus (les forums dans notre cas) par les mots qui sont, relativement aux autres forums, soit sur-employés, soit sous-employés.

Le module *Parties* de LEXICO, utilisé dans cette analyse, opère une série de calculs statistiques en comparant ces différentes parties d'un corpus entre elles, le corpus ayant été au préalable segmenté par le module *Segmentation* de LEXICO (Lammale *& al*. 1998).

Le corpus analysé ici est le corpus lemmatisé et sans mots grammaticaux, issu de l'étape 2 présentée *supra* . On obtient en sortie, via l'analyse par parties, la liste des mots les plus spécifiques par forum. On présente *infra* les résultats fournis pour les vingt forums (sur 107, soit 19 %) qui recueillent 95 % des messages (24272 messages). On rappelle pour commencer le tableau de la répartition des messages par forum.

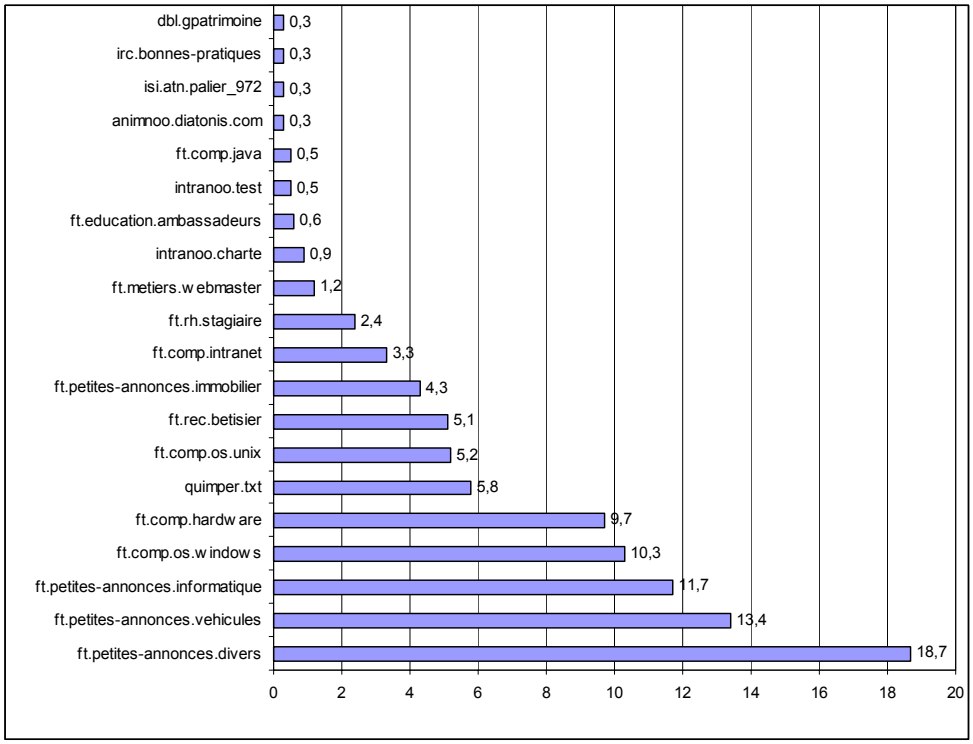


Figure 12. Les forums du serveur « Nouvelles » qui reçoivent le plus de messages

Les tableaux présentés indiquent la ventilation des formes dans les parties et adjoint aux fréquences remarquables un indice de spécificité. Dans ces tableaux, on présente pour chaque forum (i.e. chaque partie) les formes jugées (les plus)spécifiques, c'est-à-dire les formes sur-représentées dans chaque forum. Dans ces tableaux :

- **`F`** désigne, pour une forme donnée, sa fréquence dans l'ensemble du corpus
- **`f`** désigne la sous-fréquence de cette forme dans le forum concerné
- **`spec`** désigne un indice de spécificité calculé à partir de la somme totale des occurrences du corpus, de la somme des occurrences dans la partie visée et des nombres F et f. Cet indice s'écrit sous la forme **`+/-Exx`**[45] où + est le signe d'une spécificité positive[46] (la forme est sur-employée dans cette partie par rapport à l'ensemble du corpus), - est le signe d'une spécificité négative[47] (la forme est sous-employée dans cette partie par rapport à l'ensemble du corpus)

Dans l'extrait ci-dessous (Lammale *& al*. 1998), la forme « de » a une fréquence de 886 dans la partie 01.

[45] Exx désigne un exposant négatif d'ordre xx (un multiplicateur égal à 10 puissance moins xx qui multiplié par un nombre compris entre 0 et 10, est égal à la probabilité codée.

[46] **spécificité positive** : pour un seuil de spécificité fixé, une forme i et une partie j données, la forme i est dite spécifique positive de la partie j (ou forme caractéristique de cette partie) si sa sous-fréquence est "anormalement élevée" dans cette partie, de façon plus précise, si la somme des probabilités calculées à partir du modèle hypergéométrique pour les valeurs égales ou supérieures à la sous-fréquence constatée est inférieure au seuil fixé au départ (Lebart & al. 1994).

[47] **spécificité négative** : pour un seuil de spécificité fixé, une forme i et une partie j données, la forme i est dite spécifique négative de la partie j si sa sous-fréquence est anormalement faible dans cette partie (Lebart & al. 1994)

```
-- Analyse des Spécificités du corpus : DUCH au seuil :  0.05
 nombre des occurrences  :   142205  nombre des formes  :   11004  nombre de parties : 8

forme        F   01        02       03       04       05       06       07   08

de        6130  886 +E02  875      853      753      746      757      669  591      | |
les       4748  641       687      569 -E04 549 -E02 534 -E03 687 +E06 555  526 +E04 | |
la        4275  641 +E03  550 -E03 593      579 +E02 479 -E03 502      484  447 +E02 | |
et        3773  449 -E03  524      480      530 +E03 463      467      461  399 +E02 | |
(…)
les autres  66    9         9       11        7       10        8        5    7      |b|
les avocats 12    2         2        2        4        0        1        0    1      |b|
les badauds 11    0         0        1        4 +E02   3        2        1    0      | |
```

Son indice de spécificité est de +E02. Cette forme est donc en sur-emploi dans cette partie et il y a une chance sur cent pour que cette fréquence se réalise (E02, soit 2 zéros, c'est-à-dire 100, donc 1/100). Les formes sans aucune spécificité dans les parties sont annotées d'un indice b en fin de ligne. L'indice d'originalité * (astérisque) indique que la forme n'est présente que dans la partie courante.

Voici à titre d'exemple, les mots spécifiques de quelques forums :

Spécificités sur ft.education.ambassadeurs

```
-- Partie numéro 35     --     code   :      ft.education.ambassadeurs     --
```

n°	terme	F	f	spec.	orig.
937	ambassadeur	136	57	+E51	
59	site	1548	103	+E50	
481	école	256	45	+E41	
2375	enseignant	44	23	+E34	
2335	éducation	45	19	+E26	
586	gratuit	210	30	+E25	
4371	Ambassadeurs	18	14	+E25	
261	Internet	420	36	+E22	
365	offre	323	31	+E21	
709	présentation	175	25	+E21	
2705	scolaire	37	14	+E19	
2800	collège	35	14	+E19	
638	projet	192	22	+E17	
212	www	493	33	+E17	
233	net	467	30	+E15	
4051	lycée	21	10	+E15	
11	slash	5141	113	+E14	
5955	rectorat	12	8	+E14	
4752	Education	16	9	+E14	
196	interne	531	30	+E14	
874	prof	145	18	+E14	
1618	langue	74	13	+E13	

Spécificités sur intranoo.charte

```
-- Partie numéro 47     --     code   :      intranoo.charte       --
```

n°	terme	F	f	spec.	orig.
826	bêtisier	152	61	+E51	
797	charte	158	48	+E50	
48	forum	1754	123	+E49	
707	entreprise	175	35	+E30	
1165	fermeture	109	24	+E22	
2273	hiérarchie	47	16	+E19	
2916	abus	33	14	+E18	
2265	café	47	15	+E17	
3055	anonymat	31	13	+E17	
3824	pollueur	23	11	+E15	
1874	décision	61	14	+E14	

6626	insultant	10	8	+E14	
11889	Fermer forum	18	9	+E13	
737	fil	169	19	+E12	
220	sujet	477	30	+E12	
529	fermer	235	22	+E12	
105	FT	929	41	+E11	
1567	liberté	77	13	+E11	
1967	illégal	57	12	+E11	
1855	polluer	62	11	+E10	
108	là	907	38	+E10	
6	n	6584	149	+E10	
1	pas	15442	297	+E10	

Spécificités sur ft.rh.stagiaire

```
-- Partie numéro 43      --      code    :       ft.rh.stagiaire       --
```

n°	terme	F	f	spec.	orig.
677	stagiaire	184	139	+E51	
1134	stage	112	79	+E51	
492	IRC	252	54	+E43	
276	rapport	403	58	+E36	
11453	rapport stage	27	22	+E35	
3524	BTS	25	20	+E32	
2203	niche	49	24	+E30	
2167	gamelle	50	24	+E29	
650	mailto	189	37	+E28	
2053	jussieu	54	24	+E28	
8580	Taire arrêter station	15	15	+E27	*
8581	Taire arrêter	16	15	+E26	
8625	Taire prendre	56	21	+E23	
48	forum	1754	87	+E19	
105	FT	929	59	+E18	
3368	convention	27	13	+E17	
754	apporter	166	25	+E17	
12571	Université paris	24	12	+E16	
220	sujet	477	39	+E16	
3735	ufr	24	12	+E16	
5414	Antony	13	10	+E16	